

FACULTAD DE
DERECHO Y
CIENCIAS POLÍTICAS



Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE PERMITEN EVITAR FRAUDES EN LAS COMPRAS POR INTERNET”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado

Autores:

Segundo Vásquez Alvarado
Haezel Itamar Ortiz Huamán

Asesor:

Mg. Rodrigo Olano Romero

Cajamarca - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Rodrigo Olano Romero, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Carrera profesional de **DERECHO**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Haezel Itamar Ortiz Huamán
- Segundo Vásquez Alvarado

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en compras por internet para aspirar al título profesional de: *Abogado* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, que me prodiga vida y salud, a Micaela y Alberto, por su comprensión y apoyo, y a Marcial y Bertha, mis padres y maestros, por su sacrificio y amor invaluable.

Haezel

A Dios, que me cuida y guía, a Mayra Alisson y Aarón, por su apoyo y afecto, y a Gilberto y Natividad, mis padres, por estar conmigo en toda circunstancia.

Segundo

AGRADECIMIENTO

A través del sendero por el que tuve que transitar en mi formación como profesional, estuve rodeada de valiosas personas, las cuales probablemente no pueda citarlas a todas en este espacio, pero que indudablemente merecen mi gratitud.

En dicho contexto, debo expresar mi profunda gratitud a mis padres, Marcial Gilberto Ortiz Salazar y Carmen Bertha Huamán Cotrina, quienes, con su amor, ejemplo y entrega desinteresada han forjado mi realización personal y profesional.

A mi esposo Alberto Vargas y mi tesorito Micaela Vargas Ortiz, por sus constantes muestras de amor, comprensión y afecto, que me hacen sentir valiosa y sirven de aliciente para el logro de mis objetivos.

A mis hermanos Erlin, Carmen y Abner, por cada muestra de unión y afecto, tengo la certeza que siempre podré contar con ellos.

Asimismo, estoy agradecida con mis maestros que intervinieron en mi formación académica, y cuyas enseñanzas he incorporado y serán trascendentes en mi ejercicio profesional, hago mención también en estas líneas a los maestros que nos brindaron su apoyo en la realización del presente trabajo de investigación, gracias por su amabilidad y paciencia.

No puedo prescindir de Segundo, mi amigo y compañero de tesis, con quien hemos batallado para lograr este objetivo fundamental.

Sobre todo, gracias a nuestro Dios, por el privilegio de la vida, la salud y la familia.

Haezel Itamar Ortiz Huamán

Es preciso señalar que en el camino por el que transcurrió mi vida estudiantil, estuve rodeado de seres humanos cuya valía debo reconocer, y si probablemente obvio citarlos a todos en este espacio, ellos merecen mi gratitud.

Siendo así, debo expresar mi sincera gratitud a mis padres, Gilberto Vásquez Alvarado y Natividad Alvarado Sánchez, quienes con su ejemplo y esfuerzo desinteresado han contribuido notablemente a mi realización profesional.

A mi esposa Mayra Angélica Briyit Rojas Danz y mis hijos Alisson Angélica Vásquez Rojas, Aarón Mateo Vásquez Rojas. a quienes admiro por su comprensión y afecto.

Expreso también mi gratitud a mis maestros que intervinieron en mi formación académica, y cuyas enseñanzas han calado en mí y su ejemplo trataré de emularlo en mi ejercicio profesional. Asimismo, hago mención en este punto a los maestros que nos brindaron su apoyo en la realización del presente trabajo de investigación, sin el cual hubiese sido complicado llegar a la meta.

Finalmente, debo reconocer la valía y dedicación de Haezel, amiga de siempre y compañera en la realización del presente trabajo, para quien le auguro muchos éxitos.

Segundo Vásquez Alvarado

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
DEFINICIÓN DE EXPRESIONES	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Expedientes por casos planteados antes INDECOPI	30
Tabla 2 Número de casos por sentido de la resolución	30
Tabla 3 Expedientes presentados ante INDECOPI que constituyen la muestra	31

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito la identificación de los elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet, para alcanzar tal finalidad se estructura esta investigación de tipo básica a efectos de construir mayor conocimiento que coadyuve a la tutela del derecho a la seguridad en las transacciones de los usuarios de la banca por internet; misma que cuenta con un alcance explicativo y con métodos y técnicas cualitativos, tales como la técnica de revisión sistemática de fuentes y la técnica de recolección de datos, por otro lado, el método hipotético deductivo, el método analítico - sintético, el método dogmático, el hermenéutico y el argumentativo. A partir de lo cual se obtuvo como resultado que la responsabilidad administrativa de las entidades financieras involucra la obligación de registro y actualización de datos empresariales de las empresas del sistema financiero; de comunicar inmediatamente a los consumidores los datos empresariales y de la compra realizada y; de comunicar inmediatamente cualquier compra que no coincida con los patrones de comportamiento del consumidor.

Palabras clave: Responsabilidad administrativa, entidades financieras, fraudes, compras por internet, derecho a la información, patrón de consumo.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to identify the elements of administrative responsibility of financial entities that allow avoiding fraud in online purchases, to achieve this purpose a basic investigation was structured in order to build greater knowledge that contributes to the protection of the right to security in the transactions of Internet banking users; It has an explanatory scope and qualitative methods and techniques, such as the systematic review of sources and the data collection technique, on the other hand, the hypothetical deductive method, the analytical-synthetic method, the dogmatic method, the hermeneutic and the argumentative. From which it was obtained as a result that the administrative responsibility of financial entities involves the obligation to register and update business data of companies in the financial system; to immediately communicate to consumers the business data and the purchase made and; to immediately communicate any purchase that does not match consumer behavior patterns.

Keywords: *Administrative responsibility, financial entities, fraud, internet purchases, right to information, consumption pattern.*

DEFINICIÓN DE EXPRESIONES

A. Responsabilidad administrativa de las entidades financieras

Obligación que tiene toda entidad financiera de adoptar acciones tendientes a comunicar de manera efectiva a los consumidores transacciones sospechosas, con el objetivo de menguar la comisión de fraude por parte de instituciones privadas, como empresa, hacia el consumidor.

B. Elementos de la Responsabilidad Administrativa

Parte constitutiva o integrante de la Responsabilidad Administrativa de las Entidades Financieras, referida a las obligaciones de las partes que componen dicha relación; en principio comprende a las obligaciones de cuidado de la entidad financiera en pro de la seguridad en las transacciones de sus usuarios en medios electrónicos, pero en segundo lugar, las obligaciones de estos dentro de los parámetros del consumidor medio.

C. Tutela del consumidor medio

Obligación de comportamiento diligente de parte de la entidad financiera en tutela de la seguridad en las transacciones en medios electrónicos de sus usuarios que tiene como contrapartida el comportamiento diligente del usuario mismo; en ese sentido, no puede exigirse a la entidad financiera que proteja al consumidor incluso de sus propias actuaciones negligentes que contravienen la conducta de un consumidor informado, razonablemente atento y perspicaz.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las regulaciones jurídicas tienen, detrás de la discusión que las construye, componentes varios que responden a distintos intereses de la propia sociedad; tales como, intereses económicos, políticos, sociales y, claro está, los eminentemente jurídicos; de esta manera, en la construcción de la Constitución Económica, por ejemplo, intervienen conceptos y teorías relativas al Estado, pero también elementos de las teorías económicas, así como, ideologías que buscan favorecer a la sociedad en su conjunto; además, en el contexto actual, en el que la sociedad ha cambiado hacia una globalización del tráfico económico, respecto de la fecha en la que se formularon los artículos de la Constitución Económica, es menester incidir en la construcción de dogmas que, en tono con las prescripciones de la constitución formal, generen elementos de la constitución material que propicien la protección de los derechos y los intereses de las personas de la población que, en cuanto a la Constitución Económica se refiere, deben ser tenidos principalmente como consumidores que requieren de protección por parte del Estado.

En ese sentido, todavía resultan vigentes los postulados del liberalismo, ideología cuyo desarrollo en la teoría política sienta sus bases en el principio de mínima intervención del Estado y, como teoría económica se encuentra íntimamente relacionado con la economía de mercado, pero que, se fijó también en los elementos de la libertad, para asegurar la autonomía de las personas, en este caso respecto del tráfico económico, pero sin quitarle responsabilidad al Estado en cuanto a la protección de las seguridades personales, cuando las autonomías antes dichas contravienen los derechos o libertades personales.

Empero, para llegar a reconocer esta función del Estado, hemos tenido que atravesar una serie de vapuleos que han ayudado a madurar no solamente la teoría económica, sino también la jurídica; esto se expone, desde los primeros aportes doctrinarios de esta teoría, así tenemos a Jean Baptiste Colbert, quien fue ministro de la hacienda de Luis XIV, con su célebre frase *laissez passer, le monde va de lui même*, traducida al español, como dejar hacer y dejar pasar, el mundo marcha por sí mismo; junto con otros autores, plantean el desarrollo económico, basado en el libre mercado (Vargas Hernández, 2007, p. 69).

Dicha teoría liberalista se encuentra ligada al capitalismo, viniendo esta última a ser un sistema que tiene como fin principal el de acumular capital de manera incesante (Wallerstein, 1999, p. 13); por lo que en ambas teorías se presenta la intervención mínima del Estado regulándose ellas mismas de manera privada e independiente.

Respecto de este último, en la concepción de Karl Marx, este régimen socioeconómico, lleva consigo al abuso de los trabajadores por las empresas privadas; lo cual genera una crisis en la relación entre beneficio y explotación que va a generar conflictos y controversias en todos los ámbitos, sea social, político, cultural; incluso más en estos que en mismo ámbito económico (Como se cita en Sánchez Estellés, 2004, p.10).

Con la referida crisis del capitalismo, empiezan a surgir movimientos socialistas para la toma de poder y el cambio de la sociedad. Conforme va creciendo esta organización y antes de la Segunda Guerra Mundial va adquiriendo una idea orientada en la planificación central de la economía, lo que involucra la participación del gobierno en asuntos de este tipo

(Hinkelammert, 2005, p. 15); posición radicalmente contraria a los presupuestos ideológicos de la economía de mercado que señalamos anteriormente.

Dicha planificación central, involucra directamente al gobierno y su participación en economía; que era abiertamente contraria al principio de ausencia de Estado planteado por la economía de mercado, lo que en la práctica, jugó en contra de la ideología, puesto que, los líderes socialistas que alcanzaban el poder, al tener el control absoluto, incurrieron en actuaciones contrarias a los propios principios planteados teóricamente; esta es una de las principales razones por la cual la equivalencia económica se empezó a desequilibrar (Posada Saldarriaga, 2014, p. 261).

En consecuencia, si bien la ideología socialista fue una reacción a los abusos del capitalismo, así como de la economía liberal, las actuaciones de sus líderes terminaron demostrando que el ejercicio de un poder irrestricto por parte de los gobernantes, termina por afectar su actuación; por lo que, se han tenido que idear nuevos planteamientos para el logro de una economía que actúe en justicia con todos sus integrantes, vale decir, tanto productores, como consumidores, en la dinámica del mercado.

Dichas salidas, no necesariamente se han ubicado en el plano de la teoría económica o la teoría política, como sí ocurrió en el caso del capitalismo y del socialismo; en el Perú, por ejemplo, el régimen económico constitucional, recoge como principio y no como teoría, a la Economía Social de Mercado; una especie de híbrido entre las dos corrientes estudiadas anteriormente.

Dicho principio, se encuentra en nuestra Constitución Política, que es una norma jurídica suprema positiva encargada de la regulación del Estado, forma parte de ella, la Constitución Económica, entendiéndose como el conjunto de normas básicas destinadas a proporcionar el marco jurídico fundamental para la correcta organización y funcionamiento de la actividad económica, es decir, para el orden y el proceso económico (Cortéz Zambrano, 2010, p. 8).

La Constitución Económica peruana, fracción de la Constitución Política del Perú establecida entre los artículos 58 y 65 de su texto, acoge en el artículo 58 que la Economía Social de Mercado es el régimen del Estado que orienta el desarrollo del país; no obstante, esta regulación omite describir el contenido de dicho modelo, debiendo este ser identificado de los principios y derechos que se contemplan en los siguientes artículos.

De esta manera, en el artículo 59 se estipula que el rol económico del Estado, es la estimulación de la creación de riqueza y su rol garantizador de la libertad de trabajo, empresa, comercio e industria; siendo que, esta nueva descripción, nos hace pensar en los principios de la Economía de Mercado, no así en la economía social que, como ya hemos visto, se basa en la intervención directa del Estado y no únicamente la estimulación o el rol garantista.

Así, también en el artículo 60 se reconoce el pluralismo económico, amparando a la economía nacional en la coexistencia de diversas formas de propiedad y empresa; de esta manera se sigue con la ideología de la economía de mercado, en la cual prima la competitividad de empresas evitando así el monopolio comercial.

El artículo 61 establece la libre competencia, combatiendo toda practica que limite el abuso de posiciones dominantes o monopólicas; como se menciona líneas anteriores, nuestro campo económico está orientado en la rama de la economía de mercado, es por ello que se encarga de regular y sancionar todo accionar que limite el libre desarrollo del mercado, mediante el ejercicio de prácticas anticompetitivas y el uso de actos de competencia desleal.

Continuando con la síntesis de artículos que comprenden la Constitución Económica peruana, tenemos el artículo 62 que nos habla acerca de la libertad de contratar, es decir se encarga de garantizar que las partes puedan pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo que se realiza el contrato; este artículo sigue la rama de la economía de mercado, el cual permite la diversidad de empresas dando, así también, la facultad de que los agentes económicos puedan contratar de manera independiente.

En lo que refiere al artículo 63, este dispositivo reconoce la soberanía estatal y obligatoriedad del ordenamiento jurídico peruano sobre la actuación de empresas nacionales y extranjeras y así poder mantener la competitividad en su economía; relacionándose muy estrechamente con el artículo 64 que regula la tenencia y disposición de moneda extranjera. Imperativos que siguen estado orientados por la economía de mercado y le reconocen al Estado peruano únicamente un rol regulador.

Dicho rol, se hace patente con reconocimiento contenido en el artículo 65 que sistematiza la protección al consumidor, siendo así que, el Estado es el encargado de defender los intereses de los consumidores y usuarios; como se ha mencionado en párrafos anteriores, el Estado peruano tiene una economía social de mercado, si bien es cierto, la mayoría de artículos que

conforman la parte económica están orientados mayoritariamente a la economía de mercado, pero también se acoge a la economía social, aunque con una presencia disminuida al rol regulador y subsidiario, esto para buscar un equilibrio y el Estado tenga participación para regular el actuar de las diversas empresas velando por los derechos de los consumidores para que estos no se vean vulnerados o supliendo a la empresa privada en las actividades que esta decida no llevar a cabo (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

Ya habiendo mencionado los artículos que conforman el régimen económico de la Constitución peruana, pasaremos a mencionar los principios que forman parte de esta, los cuales constituyen criterios informadores e instructores en materia económica; es así que tenemos al principio de libre iniciativa privada, de actuación subsidiaria del Estado en la economía, de libertad de contratar y finalmente el principio de defensa de los consumidores y usuarios (Rodríguez Cairo, 2016, p. 126).

Téngase en cuenta que la alocución Constitución Económica, en realidad se refiere a una parte dogmática de la Constitución Política del Perú que contiene al régimen de la economía social de mercado, según el cual se reconocen principios que fomentan la economía de mercado en el país, así como otros pares que aseguran un equilibrio entre el mercado y la regulación estatal; es por ello que, a pesar de ser principalmente dogmas los que se contienen en este extremo de la Constitución, no puede negarse que detrás de los mismos se encuentran organismos y órganos encargados de la intervención subsidiaria, así como de las regulación de conductas de los agentes económicos.

Desarrollando de manera sintetizada cada uno de los principios mencionados en el párrafo anterior tenemos, en primer lugar, el principio de libre iniciativa privada, principio en el cual nos da a conocer que uno de los derechos fundamentales de toda persona natural o jurídica es el de tener participación, sea individual o asociada en la vida económica del país, los mismos que siguiendo a Rodríguez Cairo (2016), cuentan con el siguiente contenido:

En lo que respecta al principio de actuación subsidiaria del Estado en la economía o también denominado como principio de subsidiariedad, este principio se entiende como el rol que cumple el Estado participando en apoyo a las actividades privadas y comunitarias que se realizan, constituyendo un criterio que pretende facultar al Estado en las acciones que la sociedad civil no puede alcanzar por sí misma y la empresa privada no está dispuesta a cubrir.

Se suma a este grupo de principios el de la libertad de contratar, haciendo referencia a que cualquier persona puede contratar siempre y cuando los fines sean lícitos y no contravengan las leyes del orden público.

Por último, tenemos el principio de defensa de los consumidores y usuarios, uno de los principios más importantes que alberga la Constitución Económica peruana siendo esta la razón principal que justifica la intervención directa del Estado en lo que se refiere a la protección del consumidor y usuario para que, de esta manera, sus derechos no se vean vulnerados (pp. 127-134).

Nuestro sistema jurídico regula el sistema económico en sus diversas normas dispositivas empezando por la de mayor rango, la Constitución Política del Perú que en el Título III

referido al Régimen Económico y a su vez engloba el Capítulo I da a conocer los principios generales detallados en los artículos del 58 al 65; así mismo en el Capítulo V aborda el tema sobre la moneda comprendido entre los artículos 83 al 87. Para ello, daré algunos alcances respecto a cada uno de ellos, empezando por el artículo 83 el cual indica, que la ley es la encargada de determinar el sistema monetario del Estado, siendo así, facultad exclusiva de la República la emisión de billetes y monedas dicha atribución lo ejerce a través del Banco Central de Reserva del Perú.

A continuación, tenemos al artículo 84, que se encarga de dar una especie de definición a lo que es el Banco Central de Reserva del Perú indicando que se trata de una persona jurídica de derecho público y cuenta con autonomía dentro del marco de su ley orgánica, tiene como finalidad la preservación de la estabilidad monetaria y demás funciones que se establecen en su misma ley.

En el artículo 85, se regula las reservas internacionales dándonos a entender que el banco tiene la facultad de efectuar operaciones y celebrar convenios de crédito con el fin de cubrir desequilibrios transitorios en la posesión de reservas internacionales.

Así mismo, el artículo 86 nos habla acerca de la conformación del directorio del Banco Central de Reserva del Perú el cual está formado por siete miembros, cuatro de ellos incluido el cargo de presidente son elegidos por el Poder Ejecutivo, mientras que el Congreso se encarga de ratificar los elegidos y nombrar a los tres restantes.

Por último, tenemos al artículo 87, artículo que tiene influencia de la economía social, razón por la cual nos indica que el Estado se encarga de fomentar y garantizar el ahorro, estableciendo las obligaciones y límites que tienen las empresas que se hacen acreedoras de dichos ahorros públicos (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

En cuanto a la normativa legal, la norma más general que existe al respecto es el Código Civil que, en lo que se refiere a la economía en el extremo del sistema financiero, regula en uno de sus apartados los intereses a tener en cuenta en el sistema económico, estos se codifican en los artículos 1242-1246; siendo esta una regulación general que sirve de base para el desarrollo de normas especiales, como la que se comenta a continuación.

De manera más específica, la Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPS, Ley N° 26702, encargada de regular y supervisar la actividad de las empresas que operan en el Sistema Financiero y de Seguros, así como aquéllas que se dedican a otras actividades vinculadas al sector financiero; empero, poco o nada establece respecto de la protección del consumidor en el extremo del tráfico económico, menos aún, en el particular de las compras con uso de medios digitales.

Y así como la ley antes mencionada se tienen muchas más entre ellas la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú N° 26123, esta ley tiene como finalidad regular la cantidad de dinero, informar sobre el sistema financiero Nacional, entre otras de vital importancia para así evitar una crisis económica. La ley N° 29951, que trata lo referente a las disposiciones complementarias finales, disponiendo el interés que corresponde pagar por adeudos de carácter provisional, este interés legal es fijado por el Banco Central de Reserva

del Perú. También vamos a encontrar como parte de las normas jurídicas que regulan el sistema financiero el Decreto Legislativo N° 25920, que establece los intereses a pagar por adeudos de carácter laboral, es decir, los sistemas de pagos y liquidación de valores hacen posible la cancelación de obligaciones y transferencias de valores entre los agentes económicos constituyendo así un canal de ejecución de operaciones de política monetaria vinculándose directamente con los sistemas bancarios y financieros.

Todas estas, que regulan algún aspecto del sistema financiero, como se ha visto en los párrafos precedentes, pero que, no centran la atención en la protección del consumidor por parte de las mencionadas empresas; lo que, obliga a analizar el contenido de una ley más específica sobre el particular, esta es, la Ley 29571 que contiene al Código de Protección del Consumidor, mismo que, en su artículo 19 establece un supuesto de responsabilidad administrativa a efectos de que los proveedores de un servicio, lo ofrezcan en condiciones óptimas, cumpliendo con lo expresamente pactado, pero también, cumpliendo con una responsabilidad tácita dirigida a la seguridad y a la satisfacción de las necesidades.

En cuanto al sistema financiero se refiere, específicamente referentes a las compras digitales o aquellas que son realizadas por internet haciendo uso de mecanismos digitales, dicha responsabilidad de cumplimiento de parte del proveedor, se agudiza mucho más, puesto que, en estos casos específicos se gesta una relación triangular, dado que, no se presenta únicamente una responsabilidad entre el vendedor y el comprador, sino que, el vendedor se constituye o debe constituir en un establecimiento afiliado al sistema financiero que posibilite el pago de sus servicios a través de medios electrónicos, el comprador, se instaura como titular de uno de esos medios electrónicos que realizará el pago del bien o servicio

haciendo uso de los mismos y, la entidad financiera, será quien emite y es responsable por la activación y bloqueo de dichos medios, generalmente tarjetas de débito o crédito, así como, son responsables de cargar los consumos de acuerdo con las correspondientes órdenes de pago.

Es en esta relación triangular que se genera la necesidad de una responsabilidad administrativa de la entidad financiera, de cara a evitar los constantes fraudes que se generan en el complejo de la adquisición de bienes y servicios a través de medios digitales, específicamente, en cuanto a las compras por internet que, suponen cierta inestabilidad e inseguridad en su ejecución, misma que incrementa la posibilidad de presentar fraudes y, con ello, de afectar los derechos fundamentales de los intervinientes en la transacción.

1.1. Antecedentes de la investigación

Se ha revisado el Registro Nacional de Trabajos de Investigación de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria, así como diferentes repositorios internacionales utilizando los componentes de la pregunta de investigación, a efectos de verificar si existen trabajos de investigación anteriores referidos a la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet, sin éxito alguno; en ese sentido, no existen trabajos de investigación que compartan los mismos componentes que el problema de investigación planteado, motivo por el cual no es posible presentar antecedentes directos de investigación. De esta manera, a efectos de acreditar este hecho, se adjunta pantallazos de la búsqueda realizada en el acápite de los anexos.

1.2. Descripción del problema de investigación

Es en ese sentido que el problema de investigación de la presente tesis se enfoca en la determinación de algunas responsabilidades administrativas de las propias entidades financieras que intervienen en el intercambio económico producido por las adquisiciones realizadas a través del internet; habida cuenta que, en el contexto de libertad económica que se vive actualmente con el respaldo de los principios de libre iniciativa privada, libertad de empresa y libertad de contratación, dentro del campo de la virtualidad; es posible que los peligros de afectación de los derechos de los consumidores se encuentren incrementados, por la falta de información completa sobre la transacción realizada, lo que podría influir también en la realización de fraudes que no puedan ser investigados ni sancionados oportunamente; entre muchas otras circunstancias que podrían ser aminoradas con el establecimiento de responsabilidades administrativas en las empresas financieras.

Cabe resaltar que, el fundamento de la investigación no redunda en la negación de la economía de mercado, puesto que los principios antes mencionados han resultado positivos para el impulso de la economía peruana, así como para el crecimiento empresarial no únicamente a nivel de las grandes empresas, sino también en favor de los micro emprendedores; no obstante, debe encontrarse un equilibrio para asegurar que tales autonomías que le han dado al país sostenibilidad, no pongan en peligro los derechos del consumidor a través de la regulación en el campo de los consumos por internet, creando protocolos que tengan como finalidad la regulación de la manera en

que las empresas ofertan sus productos en internet, mismos que al ser incumplidos permitan la intervención de las entidades financieras para la ejecución de actuaciones eficientes para la protección de tales derechos.

1.3. Planteamiento del Problema

¿Cuáles son los elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet?

1.4. Justificación

Desde la perspectiva teórica y dogmática, la presente investigación busca reafirmar los elementos de la economía social del mercado que, si bien no existe como teoría económica ni política, sí se deriva de la conjugación de dos grandes fuentes ideológicas como son el liberalismo y el socialismo que, si bien se han presentado como opuestas, han aportado sus planteamientos más exitosos para asegurar la dinámica económica del país que si bien es cierto no es perfecta, por lo menos, ha propiciado mayor crecimiento que otras posturas extremas; lo que se desenvuelve en el reconocimiento de la economía de mercado pero no irrestricta, sino con la intervención subsidiaria y reguladora del Estado, lo que le da el tono social; conjugación que se busca respaldar con la ampliación del halo de tutela a la que se encuentra obligado el Gobierno como representante del Estado en pro del consumidor, lo que mantendrá en pie esta propuesta tan particular.

Desde el aspecto normativo, la investigación busca aportar en la regulación de los mecanismos específicos con los que deberían contar las entidades financieras para asegurar que las compras por internet no sean objeto de fraudes y afectación de los derechos del consumidor, complementando así la tarea en pro de la persona ya no únicamente de parte del Estado, sino de los propios particulares que brindan servicios públicos, en este caso, el financiamiento de las transacciones económicas en web.

Esta complementación normativa actuará en beneficio del usuario de las compras por internet que, en este tipo de transacciones no trata únicamente con el oferente del producto, sino también con la entidad financiera que hace posible el intercambio económico, misma que debe intervenir administrativamente en pro de la seguridad del mismo.

Finalmente, el trabajo de investigación opera también en favor de la academia, pues pretende aportar fundamentos suficientes para determinar los elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet y así mantener vigente el principio de protección al consumidor, parte la Constitución Económica tal y como se ha planteado hasta el momento, con la admisión del principio de subsidiariedad, pero con un concepto más ampliado; así como el principio de solidaridad que funda el estado de tipo liberal y que ha venido a rescatarse en el Estado constitucional.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar los elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar los alcances de la responsabilidad administrativa con la que cuentan las empresas financieras en la protección del consumidor en la regulación vigente y en atención a la doctrina y la jurisprudencia;
- 2) Identificar las maneras en las que se presentan los fraudes financieros en el contexto de las compras por internet en la casuística presentada ante el INDECOPI y;
- 3) Interrelacionar los alcances de la responsabilidad administrativa con las formas en las que se presentan los fraudes financieros en las compras por internet a efectos de construir los elementos de la mencionada responsabilidad de cara a la tutela de los derechos inmersos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis

Los elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras que permiten evitar fraudes en las compras por internet son:

- A. La obligación de registro y actualización de datos empresariales de las empresas del sistema financiero;
- B. La obligación de comunicar inmediatamente a los consumidores los datos empresariales y de la compra realizada y;
- C. La obligación de comunicar inmediatamente cualquier compra que no coincida con los patrones de comportamiento del consumidor.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. De acuerdo con el fin que se persigue

Es una investigación básica y dogmática, la primera porque tiene como objetivo mejorar el conocimiento sobre el sistema financiero, es decir, no busca un cambio o avance tecnológico en la población (Tam Málaga, Vera, y Oliveros Ramos, 2008, p. 146), sino más bien que al leer esta investigación tenga mayor conocimiento sobre cómo operan los entes bancarios en el contexto de su responsabilidad administrativa. Y dogmática en razón de que esta investigación tiene como objeto establecer la calificación deóntica de un determinado sistema jurídico (Núñez Vaquero, 2014, p. 247). en este caso el del sistema financiero; para así precisar las consecuencias jurídica de un ordenamiento jurídico, vale decir las consecuencias que se suscitan a partir de la actual regulación financiera, asociandolo a determinado tipo de comportamiento, en nuestra investigación, en cuanto a su actuación respecto de las compras por internet.

2.1.2. De acuerdo al diseño de investigación

El diseño a usar es el de una investigación explicativa, Sabino la define como “el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque explica la razón, el “por qué” de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta

considerablemente” (Citado por Niño Rojas, 2011, p. 34). Es decir, que en esta investigación se buscará dar respuesta a forma en que las entidades del sistema financiero intervienen en la relación contractual que se genera a través del internet, para dar cumplimiento a su responsabilidad administrativa establecida en la Ley de Protección al Consumidor.

2.1.3. De acuerdo a los métodos y procedimientos que se utilizan

La presente investigación es cualitativa, Blaxter la conceptualiza como la manera de “recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos o ejemplos que se consideran interesantes” (Como se cita en Niño Rojas, 2011, p. 30). En esta investigación se reunirá y analizará lo que concierne al régimen económico de nuestra constitución, así como estamentos normativos que regulan el sistema financiero, teniendo en cuenta casos reales de problemáticas surgidas a partir de las compras realizadas por internet con uso de medios electrónicos.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población se encuentra compuesta por todos los expedientes que se han originado por denuncias planteadas ante la Oficina Regional del INDECOPI de Cajamarca durante el 2018, 2019 y 2020; cuyo detalle es el siguiente:

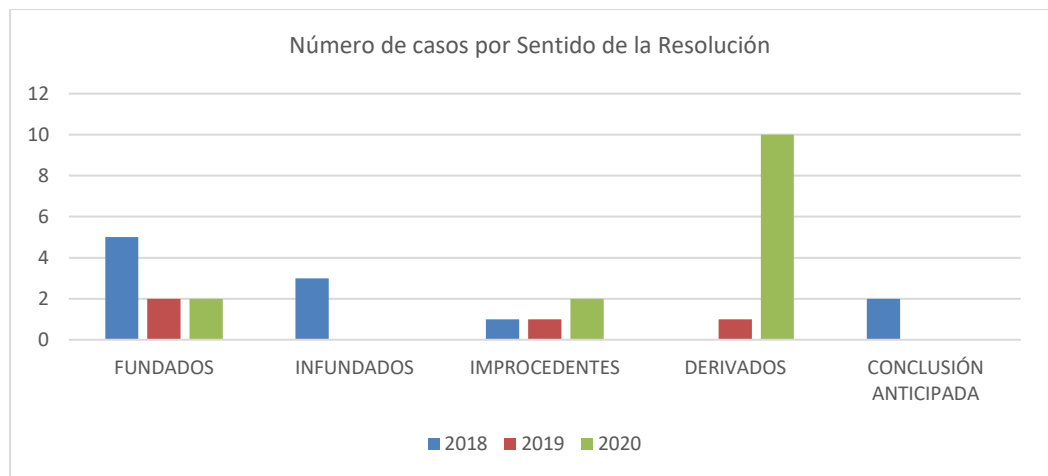
Tabla 1: Expedientes por casos planteados antes INDECOPI

N.º	N.º EXPEDIENTE	AÑO	SENTIDO DE LO RESUELTO
1	000007-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
2	000013-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
3	000014-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	INFUNDADA
4	000017-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	INFUNDADA
5	000020-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	IMPROCEDENTE
6	000034-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	INFUNDADA
7	000046-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
8	000049-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
9	0000131-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
10	0000204-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	CONCLUSIÓN ANTICIPADA
11	000058-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	CONCLUSIÓN ANTICIPADA
12	000018-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	FUNDADA
13	000021-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	DERIVADO
14	000048-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	FUNDADA
15	000049-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	IMPROCEDENTE
16	000058-2019/PS0-INDECOPI-CAJ	2019	IMPROCEDENTE
17	000003-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	FUNDADA
18	000005-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	FUNDADA
19	000012-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
20	000013-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
21	000019-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
22	000021-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
23	000025-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
24	000030-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
25	000043-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
26	000044-2020/PS0-INDECOPI-CAJ	2020	INFUNDADO
27	000050-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
28	000051-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO
29	000058-2020/CPC-INDECOPI-CAJ	2020	DERIVADO

Tabla 2: Número de casos por sentido de la resolución

	FUNDADOS	INFUNDADOS	IMPROCEDENTES	DERIVADOS	CONCLUSIÓN ANTICIPADA
2018	5	3	1	0	2
2019	2	0	1	1	0
2020	2	0	2	10	0

Ilustración 1: Número de casos por sentido de la resolución



2.2.2. Muestra

La muestra se va a obtener de la totalidad de los expedientes que se han originado por quejar planteadas ante el INDECOPI durante el 2018, 2019 y 2020; teniendo como principales criterios el análisis de fundabilidad, el hecho de que se trate de expedientes concluidos y firmes; dado que el tema analizado responde a consideraciones sustanciales; en este sentido, la muestra se reduce a los siguientes expedientes:

Tabla 3: Expedientes presentados ante INDECOPI que constituyen la muestra

N.º	N.º EXPEDIENTE	AÑO	SENTIDO DE LO RESUELTO
1	000007-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
2	000013-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
3	000014-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	INFUNDADA
4	000017-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	INFUNDADA
5	000034-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
6	000046-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
7	000131-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
8	000204-2018/PS0-INDECOPI-CAJ	2018	FUNDADA
9	000018-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	DESISTIMIENTO

10	000048-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	2019	FUNDADA
11	000058-2019/PS0-INDECOPI-CAJ	2019	DESISTIMIENTO
12	000025-2020/PS0-INDECOPI-CAJ	2020	INFUNDADA
13	000044-2020/PS0-INDECOPI-CAJ	2020	INFUNDADO

2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Métodos para el análisis de datos

A. Método Deductivo

En la presente investigación hemos usado el método deductivo el cual utiliza un procedimiento por el que se ordenan diversos hechos conocidos, de los cuales es posible extraer conclusiones que se presentan como silogismos (Rodríguez Jiménez y Pérez Jacinto, 2017, p. 188). Es decir, se han utilizado diversos casos presentados ante el INDECOPI para obtener la información respecto a la problemática referente a las compras por internet utilizando medios electrónicos, las posibles vulneraciones del derecho fundamental de la libertad de contratar así como la vulneración de la integridad económica de los usuarios; los mismos que serán estudiados teniendo en cuenta las instituciones y figuras jurídicas relativas a la economía social de mercado; dado que en la deducción “se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad” (p. 188). Del mismo modo, en nuestra investigación se empezará por analizar lo que concierne al sistema financiero de ello se podrá desprender lo relacionado con la libertad de contratar.

B. Método de análisis – síntesis

En nuestra investigación también usaremos el método de análisis y síntesis que consiste en dos procesos intelectuales, el primero por el que se descompone un objeto de estudio en sus mínimos elementos componentes a efectos de comprender sus contenidos individuales, estudiar su vigencia y pertinencia en virtud de la totalidad e integrar lo que se presente como necesario, así como desechar lo que se torna en innecesario, de ahí es que surge el segundo proceso denominado síntesis (Rodríguez Jiménez y Pérez Jacinto, 2017, pp. 8-9).

Como se indica conceptualmente lo que se realizará en esta investigación es estudiar lo relacionado a la Constitución Económica, la libertad de contratar, el sistema financiero, analizando cada uno de sus componentes para así poder sintetizarlos.

C. Dogmático

En nuestra investigación también usaremos el método específico dogmático el cual indica que: “los dogmas se establecen a través de un conjunto de observaciones (estudio de los textos normativos, teóricos, doctrinarios), su interpretación (que según esta primera metáfora sería una actividad cognitiva) y su posterior sistematización” (Núñez Vaquero,

2014). Siendo así, se estudiará el sistema financiero en los diferentes ámbitos normativos, tales como: la Constitución Económica, los principios económicos, así como, la doctrina relacionada a los temas mencionados, para de esta manera llegar a una sistematización de la norma y la doctrina.

D. Hermenéutico

En la presente investigación también se usará el método hermenéutico el cual parte de la afirmación de que “existe una conexión esencial entre el lenguaje y la filosofía” (Atienza, 2018, p. 70). Es decir que el lenguaje que se vaya a usar a lo largo de esta investigación estará estrechamente relacionado con todo el conocimiento e interpretación que se tenga acerca de la Constitución Económica, el derecho fundamental de la libertad de contratar, sistema financiero; para de esta manera generar una mayor comprensión respecto al tema en el lector.

2.3.2. Técnicas de recolección de información

Cabe resaltar que, debido a que uno de los propósitos de la investigación ha sido el análisis de expedientes administrativos, lo que corresponde al aspecto empírico de la misma y, no se ha realizado el recojo de otro tipo de información que no sea la documental, la única técnica e instrumento utilizados, son los que se señalan a continuación:

A. Observación Documental

La técnica que se ha utilizado en la presente investigación es la observación documental, ya que como investigadores nos hemos encargado de la obtención de información concerniente al sistema financiero, la libertad de contratar, creando así una relación estrecha entre la manera como se presenta la problemática relativa a las compras por internet y el análisis que se ha llevado a cabo para concretar nuestra investigación (Campos y Covarrubias y Lule Martínez, 2012, p. 52).

En ese sentido no se han consignado otras técnicas como la entrevista o la encuesta, o demás, debido a que el trabajo principal ha estado orientado a la revisión de los expedientes administrativos planteados ante el INDECOPI, por lo que únicamente ha sido necesaria la observación documental.

2.3.3. Instrumentos para la recolección de información

A. Hoja guía de observación documental

La hoja guía de observación documental ha sido utilizada para la aplicación de la técnica de observación documental, motivo por el cual, no se han consignado otros instrumentos de investigación.

2.4. Procedimiento

Dado que la técnica de recojo de datos fue la revisión sistemática de fuentes, esta, exige en un primer momento contar con la selección de las fuentes, las que, como ya se ha señalado, son normativas, jurisprudenciales y doctrinarias; esta selección responde a criterios de objetividad, antigüedad, originalidad, así como, de aceptación estándar internacional; luego de lo cual, la información seleccionada es sistematizada en función a lo establecido en los objetivos específicos y en la hipótesis, de manera que se tenga en claro la fuente que servirá para la discusión de cada uno de esos extremos planteados; finalmente, dichas fuentes serán objeto de análisis e interpretación; lo que redundará en la redacción del informe de tesis.

2.5. Aspectos éticos

La presente investigación se encuentra regida por las condiciones éticas básicas, en la medida que estas tienen como objetivo “asegurar la precisión del conocimiento científico, proteger los derechos y las garantías de los participantes en la investigación, y proteger los derechos de propiedad intelectual” (American Psychological Association, 2010, p. 11).

Consecuentemente, durante el desarrollo de la misma, busca conservar dichos objetivos siguiendo los principios éticos personales y profesionales; para ello, los datos observados son vertidos de manera fidedigna y objetiva a lo largo del desarrollo de la investigación, sin buscar distorsionarlos a fin de que una u otra posición se vea favorecida, o por el contrario, se vea perjudicada.

Asimismo, no se omite la presentación de resultado alguno, ni se modifican los mismos, a fin de beneficiar las convicciones del investigador.

Por otro lado, se busca proteger los derechos de propiedad intelectual de los autores que hayan desarrollado temas de relevancia para la presente investigación, utilizando las citas respectivas y evitando afirmar como propias las ideas, palabras o textos de terceros; por consiguiente, a fin de dar cumplimiento de ello se utilizan los estándares contenidos en el Manual de Redacción APA, Sexta Edición.

En cuanto a la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, se ha preferido reservar la identidad de las personas naturales participantes en los expedientes analizados, debido a que se podría afectar su derecho a la privacidad, así como, a la reserva de identidad, reconocidos constitucionalmente.

Finalmente, las conclusiones arribadas serán redactadas de manera imparcial, independientemente de que pueda existir un conflicto de intereses entre éstas y la posición asumida durante la investigación.

2.6. Limitaciones de la investigación

Dado el contexto de pandemia que nos encontramos atravesando, las entidades públicas y, dentro de ellas la Oficina Regional del INDECOPI de Cajamarca, no se encontraban atendiendo dentro de sus horarios habituales, motivo por el cual la presentación de la solicitud para la revisión de expedientes no fue procedente; por lo cual debieron presentarse 2 solicitudes de Acceso a la Información Pública en Mesa

de Partes Virtual, una para el listado de expedientes, del cual se realizó la selección pertinente y, posteriormente, para la remisión de los mismos, lo que ha dificultado la comunicación inmediata, debido a que se tomó el tiempo máximo para cumplir con el acceso a la información requerida, dada la dificultad en la digitalización de documentos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se organizan de conformidad con el segundo objetivo específico que es meramente empírico, puesto que busca identificar las maneras en las que se presentan los fraudes financieros en el contexto de las compras por internet en la casuística presentada ante el INDECOPI; en este sentido, se ha realizado un estudio de la casuística planteada ante el mismo, de conformidad con la muestra indicada en líneas anteriores, cuyos resultados son los siguientes:

3.1. Expediente N.º 000007-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000007-2018/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Denuncia por infracción a los artículos 2 y 3, así como, 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no haberse adoptado las medidas de seguridad teniendo en cuenta el patrón de consumo. En ese sentido, la imposición de una multa al BCP de 450 UIT; la determinación de responsabilidades de sus representantes en Cajamarca y la sanción correspondiente; así como, la devolución del importe afectado.
Resumen de los hechos	Se trata de un ex colaborador del BCP que ha mantenido una cuenta de CTS con dicha entidad que ha sufrido cargos por transacciones que realmente no ha realizado por internet y que se encuentran fuera de sus patrones de consumo.
Fundamentos centrales y resolución	En el presente caso, quedó acreditado que el banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias respecto de la operación de transferencia de su cuenta CTS, por el importe de S/ 29 800.00, efectuada con la tarjeta de débito y claves secretas del denunciante. RESUELVE: 1. Confirmar la resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denuncia planteada por

infracción del artículo 19 de la ley 29571, por no adoptar las medidas de seguridad, en torno al patrón de consumo.

2. Confirmar la sanción impuesta al BCP con una multa de 2 UIT.
3. Revocar la resolución en el extremo de la devolución del monto perdido por el denunciante.
4. Condenó al BCP al pago de costas del procedimiento.
5. Dispuso la inscripción del BCP en el registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Interpretación de los tesisas

Tal y como se verifica de la narración de los hechos, se presentó una transacción con afectación de la cuenta de CTS del denunciante por parte de un tercero, con la utilización de la tarjeta y claves del mismo; pero que, no se encontraba dentro del patrón habitual de consumo del mismo; motivo por el cual la entidad bancaria debió activar su sistema de seguridad para la advertencia y suspensión de la transacción; actuación que no fue desplegada, razón por la que fue sancionada.

Empero, también es de anotar que, pese a la sanción sufrida por el banco, el usuario no vio repuesta su pérdida, dado que, la misma se causó antes de la posible y necesaria intervención del banco; en ese sentido, es necesaria e imperativa la implementación de normatividad que exija a la entidad financiera la actuación inmediata en pro de la información de los detalles de las transacciones que se realizan de manera electrónica al titular de la cuenta, bajo cualquier supuesto, de manera que, de tratarse de una que sea fraguada, pueda ser advertida y motivo de suspensión o retención hasta que se clarifique la situación presentada.

Del presente caso se puede percibir como el banco necesariamente debe implementar medidas de seguridad, acordes a la normativa del Código en cuestión, pero también es importante seguir los lineamientos previstos por el tribunal, para que de ese modo se brinde un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.

3.2. Expediente N.º 000013-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000013-2018/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Se presenta denuncia contra el Banco BBVA por presunta infracción de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Resumen de los hechos	El 21 de abril de 2018, el recurrente recibió una llamada telefónica del personal del Banco BBVA para solicitarle la clave que le había sido enviada como mensaje de texto a su celular para que puedan bloquear su tarjeta de crédito, pues habían advertido que estaban intentando acceder a su cuenta en varias oportunidades, pedido al cual accedió. Horas después recibió un correo del banco en el que se le informaba que se había realizado una disposición de efectivo por el monto de S/ 17 000.00, monto abonado a su cuenta de ahorros, asimismo se percató de otra comunicación donde le informaban que había realizado una transferencia interbancaria a la cuenta de un tercero por S/ 9 800.00. A las 20:30 se comunicó con la central del banco para informarles que no reconocía las dos operaciones realizadas y bloquear su tarjeta de crédito.
Fundamentos centrales	El banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias, dado que cargó a la línea de la tarjeta de crédito del denunciante una operación no reconocida por la suma de S/ 17 000.00, la cual se encontraba fuera de las características de las transacciones previamente realizadas por el consumidor con cargo a dicha línea.
Interpretación de los tesisistas	En el presente caso, el banco debió alertar al denunciante y bloquear inmediatamente la tarjeta tras la primera operación, es por ello que se debe precisar que la entidad financiera no cumplió con lo previsto por el artículo 19 del Código, al no adoptar las medidas de seguridad necesarias, primero dado que cargó una operación no reconocida, la misma que se encontraba inmersa en características diferentes a las recurrentes y por la cual no se levantó ninguna alerta que impidiera que se efectúen otras transacciones en la misma línea de crédito.

En este caso, se puede ver que el banco no percibió una conducta atípica, lo cual generó una vulneración a los derechos del denunciante, dado que la entidad bancaria no realizó las actuaciones necesarias para enfrentar estas situaciones, con ello expuso al implicado no solo en una situación adversa sino que dio pase a que se produzca una segunda vulneración.

3.3. Expediente N.º 000014-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000014-2018/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Formula denuncia contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por una presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto de los contratos de tarjetas de créditos y del cobro de derechos, intereses y comisiones.
Resumen de los hechos	La denunciante solicitó como medida correctiva que cumplan con devolverle el dinero total “cobrado en exceso” y la “revisión de los estados de cuenta de su tarjeta de crédito respecto a los años 2016-2017”.
Fundamentos centrales	Se decide declarar infundada la denuncia, sobre la base de que el cálculo de intereses por consumo en soles y dólares se debe realizar conforme a lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito y a la metodología de cálculo de intereses de su página web, esto es, sobre el total del saldo deudor facturado en el mes y no sobre el saldo que queda después que amortiza. Lo que además debe seguir lo establecido por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado Financiero en cuanto a la difusión de intereses y de pagos, los que se realizan a través de páginas web, que deben incluir formulas y programas para la liquidación y que además cuenten con ejemplos explicativos de cada producto
Interpretación de los tesis	En este caso es relevante el factor de la difusión de la liquidación de intereses y pagos, en cuanto los sistemas de las entidades financieras puedan recrear ilustrativamente las diversas aplicaciones de las fórmulas de los productos que están ofreciendo, en este caso al diferenciar el cálculo por consumo en soles y en dólares, lo que traerá consigo el evitar

que se planteen cuestiones similares ante el Tribunal, dado los malentendidos que se pueden suscitar al respecto. Este caso en particular no guarda relación directa con el tema de tesis, en cuanto, si bien es cierto se refiere al derecho de información, no así, a los fraudes que se pueden presentar en las transacciones realizadas mediante banca electrónica.

Del presente acontecimiento, se puede desprender que las entidades financieras deben contribuir a optimizar la percepción de sus clientes en las operaciones que realicen, dado que ello va a permitir que puedan tomar decisiones informadas y puedan disponer acciones acordes a sus intereses. Lo que asimismo disminuiría las situaciones de fraude, ya que se darían instrucciones ilustrativas de como los clientes del banco pueden actuar o como deben reaccionar ante eventos circunstanciales.

3.4. Expediente N.º 000017-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000017-2018/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Formula denuncia contra BBVA, por haber incurrido en falta de idoneidad prescrita en el artículo 18 y 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, manifestando que la entidad había permitido que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su cuenta.
Resumen de los hechos	El 12 de abril de 2018, el denunciante toma conocimiento que se realizaron cinco operaciones no reconocidas con cargo a su cuenta por un total de S/ 20 100,00, las que no correspondían a su patrón habitual de consumo y el banco no alertó sobre la ocurrencia de estas operaciones.
Fundamentos centrales	La decisión mayoritaria revoca la Resolución que declaraba fundada la denuncia basándose en que el recurrente proporcionó datos sensibles sobre la privacidad de su tarjeta. Pero el voto singular de la señora vocal Barrantes manifiesta que los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios que resulten previsibles, resaltando que las operaciones deben corresponder al comportamiento habitual de consumo, por lo cual las entidades financieras deben adoptar las medidas de seguridad necesarias para que se

eviten realizar operaciones sin el consentimiento del denunciante.

Interpretación de los tesisistas

En el caso se avizora la importancia de sistemas destinados a una identificación de patrones que resguarden el comportamiento habitual de los clientes financieros, por lo que se debería observar los tipos de transacciones que se suelen realizar, los montos de forma individualizada, todo ello con la finalidad de que se generen alertas oportunas, antes de la producción de operaciones fraudulentas, no solo vistas desde un consumo total generado mensualmente sino que se determinen en cada uno de los movimientos que se produzcan.

De lo comentado, se puede ver que las entidades financieras deben tener como objetivo la protección de sus clientes, por lo cual es fundamental la implementación de medidas de seguridad que respalden sus comportamientos habituales y la forma en la que expresan su consentimiento, siendo estos dos puntos la base para generar alertas en situaciones de anormalidad.

3.5. Expediente N.º 000034-2018/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000034-2018/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	El denunciante solicita se ordene al denunciado BCP, como medida correctiva que le devuelvan los S/ 12 700.00 extraídos de su cuenta y que, se ordene el pago de costos y costas del procedimiento.
Resumen de los hechos	El 30 de julio de 2018, el denunciante, al revisar su cuenta en la página del BCP, en paralelo con su correo electrónico afiliado a la cuenta, verificó que terceras personas se encontraban realizando 3 movimientos bancarios sin su consentimiento; de lo que dio parte inmediatamente a la central telefónica del BCP, sin hallar solución inmediata, perdiendo el monto de S/ 12 700.00.

Fundamentos centrales	<p>30. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.</p> <p>32. En el presente caso quedó acreditado que el banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar la realización de la última operación no reconocida y que fue objeto de denuncia.</p> <p>33. Cabe indicar que no resulta pertinente ordenar la devolución o extorno del importe total en tanto no fue posible que la entidad bancaria impidiera con anterioridad la realización de las 2 primeras operaciones advertidas.</p>
Interpretación de los tesisas	<p>Este caso sirve para clarificar una circunstancia recurrente en este tipo de casos en los que se realizan fraudes a través de la banca electrónica, la imposibilidad de conocimiento inmediato de las transacciones fraguadas; precisamente en el caso narrado se podría haber evitado la última transacción porque el titular de la tarjeta advirtió la misma por sus propios medios, pero, de no haber sido así, se habría sancionado al banco por faltar a la obligación de proveer seguridad en las transacciones, según lo ordena el artículo 19 de la Ley 29571, pero no se habría posibilitado el retorno de dinero alguno.</p> <p>Es precisamente a este tipo de vacíos a los que apunta la investigación, debido a que los bancos deberían tener la obligación de desarrollar mecanismos informáticos de alerta inmediata con cada transacción que se realiza en sus cuentas, así como, la posibilidad de respuesta inmediata del cliente para validar o no tal transacción; de manera que, antes de que se vea afectado el patrimonio personal, se logre tutelar la intangibilidad del mismo.</p>

En esta situación planteada, se puede observar que la entidad financiera no contaba con medidas efectivas para resguardar los intereses de sus afiliados, y que sino fuera por la actuación diligente del cliente, se hubiese podido generar más pérdidas de las acarreadas. Con lo que es necesario indicar que el banco debe prever las situaciones este tipo de situaciones que no son habituales y dar una respuesta inmediata.

3.6. Expediente N.º 000046-2018/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000046-2018/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Solicita la devolución del dinero desembolsado en compras realizadas en la tienda de Saga Falabella, pues fueron realizadas por terceras personas sin su autorización.
Resumen de los hechos	La recurrente verificó un débito de S/ 3 398.00 en su cuenta de ahorros del Banco de la Nación, al comunicarse con dicho banco se le indicó que respondía a una compra realizada en tienda de Saga Falabella de una refrigeradora, situación que no pudo haberse presentado porque en la fecha señalada, 22 de diciembre de 2017, ella se encontraba en un distrito en el que no hay tienda de Saga Falabella y tenía en su poder su tarjeta. Tras llamar hasta en dos ocasiones a la mencionada tienda le refirieron que no existen compra alguna con la tarjeta antes indicada; motivo por el cual solicita se investigue a efectos de no verse afectada sin tener participación alguna en el incidente.
Fundamentos centrales	33. De la revisión de los movimientos de la cuenta de ahorros de la recurrente, periodo de diciembre de 2016 a diciembre de 2017, se verificó que su patrón de consumo se conformaba retiros de cajeros automáticos y agentes MULTIRED en un máximo de 2 veces por día, consumos por POS entre S/ 9.90 y S/ 164.91 y, un consumo por comercio electrónico por S/ 59.90. 34. Se advierte que la operación realizada en Saga Falabella fue a través de internet por un monto de S/ 3 398.00, mayor al máximo establecido en el patrón y afectando el 80% de sus ahorros. 40. Habiéndose acreditado que el Banco de la Nación infringió el artículo 19 del Código, corresponde ordenarle como medida correctiva que, cumpla con devolver el monto afectado a la recurrente.
Interpretación de los tesis	Si bien es cierto, en el presente caso, dada la evidencia de la falta a la obligación de proveer seguridad en las transacciones financieras que se realizan por banca virtual, se terminó por sancionar al Banco de la Nación por las irregularidades presentadas en torno a la cuenta de ahorros de la denunciante, que sobrepasaba el patrón de consumo de la misma; lo cierto es que, situaciones como esta no se debieron presentar, lo que respalda la anotación que se realiza en el presente trabajo

respecto de la necesidad de privilegiar el derecho a la información de los usuarios del sistema financiero respecto de las transacciones que se realizan con sus tarjetas de crédito o débito o con afectación de sus cuentas de ahorro o corrientes; pero no cualquier información, sino una que se presente de manera inmediata y que propicie acciones también inmediatas, incluso previas, para pedir autorización de las mismas y disminuir los fraudes causados en este entorno.

Como se ha podido avizorar de este episodio, el entorno virtual genera muchas complicaciones para percibir los fraudes, dado que al ser un espacio nuevo, las estrategias implementadas pueden percibirse como normales, lo que genera que haya demoras para considerar que se está siendo parte de un episodio como este. Por lo que las entidades deben implementar acciones destinadas a que los titulares de sus servicios puedan percibir de manera más rápida y a la vez más segura todos los movimientos que están generando.

3.7. Expediente N.º 000131-2018/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000131-2018/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Formula denuncia contra el Banco de la Nación para devolución de suma de dinero por el importe de S/ 2350.00, más comisión de S/ 15.25 transferido de manera irregular desde la cuenta de ahorros N° 04057410472 sin autorización ni consentimiento del titular, con destino al Banco Interbank con CCI 00374001311187204483 como beneficiario la persona de una tercero, sustentando en lo prescrito por el artículo 1.1, e, i, sobre derecho de los consumidores; art. 18 sobre idoneidad de los productos y servicios; art. 19 sobre la obligación de los proveedores, de la ley N° 29571.
Resumen de los hechos	El 19 de febrero del 2018, el recurrente, desde su computadora personal quiso realizar un depósito vía internet es el caso que se dio con la sorpresa que no tenía saldo en su cuenta de ahorros, por lo que se apersonó al Banco de la

Nación en Chota a fin de comunicar el inconveniente, siendo que en ventanilla le emitieron el voucher de últimos movimientos verificándose una transferencia interbancaria por la suma de S/ 2350 soles con su respectiva comisión de S/ 15.25 realizada el día domingo 18 de febrero del 2018 ante tal hecho se le expidió el duplicado de constancia de transferencias interbancarias donde se verifica los datos de la mencionada transferencia, entre estos el banco de destino Interbank a nombre de un tercero entre otros datos.

Fundamentos centrales

El titular es la persona que celebra el contrato de tarjeta de crédito y/o débito, y autoriza que se cargue a su cuenta sus consumos, las entidades financieras las emiten y son responsables por su activación, bloqueo y cargar las operaciones de acuerdo con las correspondientes órdenes de pago; y, el establecimiento afiliado proporciona un bien o servicio aceptando la tarjeta como medio de pago y además verifica la identidad del titular antes de concretar la compra. En ese sentido, debe quedar claro que para efectuar compras operaciones comerciales, transferencias, pagos u otros en establecimientos virtuales no será necesario que la entidad financiera o el establecimiento comercial cuenten con establecimientos físicos o se encuentran en el mismo lugar que el consumidor, dado que existe la oportunidad de realizar operaciones a distancia, tanto por teléfono como por internet.

Interpretación de los tesis

Se evidencia que, no existen mecanismos para proteger la seguridad jurídica de los consumidores cuando se hacen transacciones sin consentimiento del titular, más aún cuando es el consumidor el responsable de poder probar lo que dice, pues por la especial posición y naturaleza de los hechos, existen casos en los que es muy difícil que el consumidor pueda probar ello. En ese sentido, si bien cuando se realiza una transacción, se debe seguir una serie de pasos, ello no es suficiente para garantizar la protección a su patrimonio del consumidor, sino la ideación de otros mecanismos que permitan tomar cuenta inmediata de las transacciones que se realizan en torno a las cuentas de ahorro o crédito de las personas.

Dentro de este caso, se pueden identificar las principales problemáticas que se presentan al probar los consentimientos emitidos por los titulares, ya que al no haber mecanismos eficientes para su constatación, es probable que se les termine perjudicando en este ámbito. Por ello, parte de la misma seguridad que debe brindar

un banco, también debe estar vinculada con la efectivización de las acciones que realizan los afiliados, ya que de ese modo se podría verificar si es que dicha persona está emitiendo su consentimiento de manera clara.

3.8. Expediente N.º 204-2018/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	204-2018/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Formula denuncia contra el Banco de la Nación, pues el día 7 de septiembre de 2018, se cometieron presuntas infracciones a la Ley N.º 29571, ya que, del del primero al 14 de marzo del 2018 el denunciado vio vía internet 9 operaciones no autorizadas con su tarjeta de débito por el importe total de S/ 655.64, las mismas que no eran parte de su comportamiento habitual de consumo
Resumen de los hechos	El 23 de febrero del 2018 se presentó en la agencia ubicada en Distrito de Baños del Inca, provincia y región de Cajamarca con la finalidad de desbloquear su tarjeta de débito, vinculada su cuenta de ahorros, en esas circunstancias el personal le solicitó el plástico de la tarjeta e hizo llenar un formulario para luego indicarle que debía retirar S/ 20 soles para evitar que vuelva a ser bloqueada, así accedió a dicho pedido, del 1 al 14 de marzo del 2018 el denunciado vio, vía internet, 9 operaciones no autorizadas en su cuenta de ahorros por el importe total de S/ 646.34 soles, las operaciones no autorizadas fueron realizadas como consecuencia de la clonación de su tarjeta de débito lo cual ocurrió en el establecimiento del denunciado cuando solicitó desbloquearla y finalmente agregó que no habría adoptado las medidas necesarias para detectar que las referidas operaciones no eran parte de su comportamiento habitual de consumo.
Fundamentos centrales	Le correspondía al Banco de la Nación presentar medios probatorios que acrediten que las 9 operaciones cuestionadas por el señor, no fueron efectuadas válidamente mediante el ingreso del número de la tarjeta, DNI del titular y claves secretas, y en caso dicha información sea emitida por sus sistemas internos, presentar un manual o guía que permita validar la fidelidad de los mismos, sin embargo, no lo hizo.

Interpretación de los tesisistas	Estamos ante un caso, en el que a pesar que el órgano competente reconoce que es el Banco de la Nación quien debe probar que las operaciones se han realizado con normalidad, deja en desprotección al consumidor, declarando fundada la demanda. Ello da cuenta, que nuestro sistema jurídico funciona solo en cuestiones teóricas, y eso medianamente, porque no existe mecanismos para paliar esta situación, muy por el contrario, la escasa normatividad que se tiene solo da cuenta de un sistema ineficiente y poco idóneo que no cumple con las expectativas sociales, al menos, cuando se presentas este tipo de situaciones.
---	--

Del caso se puede percibir que nuestro sistema nacional presenta una serie de complicaciones al momento de dar una efectiva protección a los consumidores de los servicios bancarios, dado que simplemente está quedando en teorías toda la normativa que se debe aplicar, y más aún cuando se habla de proteger los intereses de los clientes, dado que en la realidad mismo no hay una aplicación concisa de lo que en verdad debe aplicarse por parte de estas entidades financieras.

3.9. Expediente N.º 000018-2019/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000018-2019/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	El recurrente denuncia al Banco Falabella por presunta falta de idoneidad, toda vez que habría permitido tres operaciones que no reconoce, las cuales no eran parte de su comportamiento habitual de consumo, cuya cuantía total asciende a un monto mayor a 3 UIT.
Resumen de los hechos	El 07 de diciembre de 2018 el denunciado desembolsó los montos de S/ 3 430.00 y S/ 4 000.00 de la cuenta de su tarjeta de crédito CMR a su cuenta de ahorros que no reconoce, el mismo día, de la mencionada cuenta de ahorros, se permitió una transferencia de S/ 9 100.00 que no autorizó a favor de un tercero. Faltando a su obligación de detectar que las referidas transacciones no se encontraban dentro de su patrón

de consumo, así como, tampoco le comunicó de manera alguna sobre los mencionados hechos.

Fundamentos centrales En el presente caso se verificó la existencia de una transacción extrajudicial celebrada entre las partes el 06 de abril de 2020, lo que propició el desistimiento del procedimiento y de las pretensiones contenidas de parte del denunciante; mismo que fue aprobado por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Cajamarca; por lo que se declaró concluido el procedimiento ya que no se aprecia de la materia controvertida una posible afectación al interés general o de terceros.

Interpretación de los tesisas Pese al acuerdo alcanzado entre las partes, se verifica que, los hechos presentan una circunstancia generada por la falta de la obligación de cuidado respecto de la seguridad en las transacciones financieras que se realizan a través de la banca electrónica por parte del Banco Falabella, lo que infringe el artículo 19 de la Ley N.º 29571 y da cuenta de la necesidad de prevenir estas afectaciones a los intereses de los consumidores.

En este sentido, de no haber sido por el desistimiento planteado, la entidad financiera pudo ser objeto de multa, además de la restitución de los valores perdidos y la inscripción en el registro de infracciones contra el consumidor; pero, por una cuestión de estrategia decidió transar con el denunciante, evitándose las sanciones antes mencionadas.

De lo mencionado, se puede inferir otra situación que aqueja a nuestro sistema nacional, en tanto las entidades financieras tienen esa potestad de transar con sus clientes afectados, siendo ello un obstáculo para imposición de multas efectivas, o para cambios que posibiliten una protección más efectiva de los clientes en general.

3.10. Expediente N.º 000048-2019/CPC-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000048-2019/CPC-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Solicita la devolución del dinero que se encontraba en su cuenta por parte de la entidad financiera Scotiabank, por

haber infringido el deber de seguridad en las transacciones realizadas con su cuenta de ahorros.

Resumen de los hechos

El recurrente fue asaltado en la ciudad de Lima de camino al aeropuerto al promediar las 4:30 am, siendo despojado de sus tarjetas de débito y celular, entre otros enseres; motivo por el que le resultó imposible el bloqueo de su tarjeta.

Al promediar las 7:04 de la mañana, los delincuentes realizaron una compra por el monto de S/ 10 000.00 y a las 7:11 am otra compra de S/ 4 000.00; ambas fuera de su patrón de compras. De las cuales él no recibió advertencia alguna por ningún medio, dado que escapaban de los límites de su patrón habitual; así como, tampoco le han informado de los datos de la empresa ante la cual se realizó la compra.

Fundamentos centrales

43. Bajo las declaraciones expuestas y los medios probatorios valorados, corresponde confirmar, modificando fundamentos de la resolución recurrida, en el extremo en que declaró fundada la denuncia interpuesta contra en banco, por infracción contra el artículo 19 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes respecto a las operaciones realizadas con la tarjeta de débito; ello toda vez que, pese a que se realizó una operación por la suma de S/ 10 000.00, la cual se encontraba fuera del comportamiento habitual del denunciante, no adoptó los procedimientos necesarios que hubieran evitado el procesamiento de una transacción fraudulenta adicional por el monto de S/ 4000.00.

50. De la descripción de los criterios recogidos por la comisión, resulta posible advertir que estos se encontraban sujetos a la responsabilidad administrativa del proveedor al no haber adoptado las medidas de seguridad, a fin de generar una alerta oportuna, respecto de dos operaciones efectuadas el 22 de marzo de 2019, las cuales no se encontraban acordes con el patrón de consumo del denunciante.

51. Bajo tal premisa, si bien la alerta debió generarse después de la primera operación, el análisis de la primera instancia se encontró vinculado a la conducta infractora detectada (falta de adopción de medidas de seguridad que permitan detectar operaciones inusuales de forma efectiva), más no obedecía al número de transacciones que fueron procesadas de forma inválida y, en consecuencia, debían ser devueltas.

58. Este colegiado estima que el mandato dispuesto por la primera instancia no guarda concordancia con la decisión impuesta sobre la infractora, al haberse concluido que la primera operación (S/ 10 000.00) debió ser procesada, a efectos de generar la alerta que permitiera evitar el registro

de la transacción subsiguiente. Cabe indicar que dicha operación fue ejecutada válidamente conforme a los mecanismos de seguridad exigidos para su realización, motivo por el cual no corresponde ordenar su devolución.

**Interpretación
de los tesisas**

En el caso bajo análisis, se presentan diversas circunstancias que lo tornan en complejo pero que, sirven para aclarar los presupuestos en los que corresponde la interposición de una multa y aquellos que justifican la devolución de los montos perdidos.

En el primer caso, queda claro que la interposición de la multa responde exclusivamente a la verificación del incumplimiento con la seguridad requerida por el artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor que, en el presente caso se suscitó con la omisión de parte del banco en cuanto a la advertencia o comunicación al sobre la realización de operaciones que salían de su patrón de consumo habitual.

En el segundo caso, el hecho de que a pesar de que se haya verificado la realización de una primera compra, que cumplió con todos los procedimientos requeridos para que sea tenida como válida pero que salía del patrón habitual, haya permitido una segunda compra que por este primer hecho perdía validez.

Interpretación un tanto tendenciosa, debido a que, el solo hecho de realizarse una transacción fuera del patrón habitual debía ya activar un mecanismo de alerta al usuario a fin de que este pueda realizar la confirmación de la misma o lleve a cabo el bloqueo o suspensión cuando no corresponda a una actuación personalmente realizada; situación que no se presentó en el caso y que ha generado la pérdida de dinero del usuario y debió ser objeto de restitución.

Con ello, se tiene la conclusión general tanto para este y otros casos relativos, la importancia de la regulación de la obligación de notificar oportunamente las compras realizadas por las tarjetas de crédito o debido de manera virtual y suspenderlas en tanto no se reciba la confirmación de la misma por parte de comprador; situación que se encuentra medianamente regulada en la Ley.

De las situaciones presentadas se puede analizar que hay una deficiencia en la regulación de las acciones propicias que deben ser generadas por las entidades financieras, ya que es parte de su responsabilidad generar un espacio seguro, donde

sus clientes pueden desarrollar acciones efectivas sin el temor de que se produzcan fraudes en este ínterin.

3.11. Expediente N.º 000058-2019/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000058-2019/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Solicita la devolución del monto que suman las compras indebidamente autorizadas por el Banco Ripley, debido a que no se encuentran dentro de su patrón habitual de consumo.
Resumen de los hechos	El 18 y 19 de diciembre de 2018, el Banco Ripley habría permitido 06 operaciones por internet no autorizadas con su tarjeta de crédito por un monto total de S/ 581.50; asimismo, no se comunicó con ella para alertarla que fueron efectuadas y pueda bloquear inmediatamente su tarjeta, con la finalidad de evitar que se realicen operaciones posteriores; así como, el banco no habría adoptado las medidas necesarias para detectar que las referidas operaciones no formaban parte de su patrón habitual de consumo.
Fundamentos centrales	En el presente caso se verificó la existencia de una transacción extrajudicial, lo que propició el desistimiento del procedimiento y de las pretensiones contenidas de parte del denunciante; mismo que fue aprobado por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Cajamarca; por lo que se declaró concluido el procedimiento ya que no se aprecia de la materia controvertida una posible afectación al interés general o de terceros.
Interpretación de los tesis	Pese al desistimiento, los hechos presentan una circunstancia generada por la falta de la obligación de cuidado respecto de la seguridad en las transacciones financieras que se realizan a través de la banca electrónica por parte del Banco Ripley, lo que infringe el artículo 19 de la Ley N.º 29571 y da cuenta de la necesidad de prevenir estas afectaciones a los intereses de los consumidores.

En este caso, se percibe la falta de medidas de resguardo de intereses de los clientes, en tanto la entidad no pone en marcha aquellos mecanismos que le posibiliten la

identificación de patrones de habitualidad, los que le permitirían reconocer situaciones de riesgo de fraude, tal como lo estipula la normativa de manera general, y de manera más específica a través de los pronunciamientos de los tribunales en materia.

3.12. Expediente N.º 000025-2020/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000025-2020/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Formula denuncia contra el Banco de Crédito del Perú, por haber incurrido en falta de idoneidad prescrita en el artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y por contravención a lo dispuesto por la Circular N.º G-140-2009, Gestión de la Seguridad de la Información, que establece que se deben contar con dos factores de autenticación, debiendo uno de ellos ser el de asignación dinámica (token, clave SMS).
Resumen de los hechos	El 18 de noviembre de 2019, el denunciante intentó realizar una transferencia de dinero por internet desde su cuenta corriente contratada con el denunciado; sin embargo, no tuvo éxito pues la página web le reportaba un error de token. Luego, recibió un correo electrónico en donde se le precisaba que, para solucionar el impase, debía de ingresar a un link y digitar los datos de su tarjeta de débito, pero al poco tiempo de hacerlo pudo advertir que indebidamente se había efectuado una transferencia de S/ 6798.00 a favor de una persona que desconocía. Fue cuando, vía telefónica se comunicó con BCP, logrando recuperar únicamente S/ 1061.62.
Fundamentos centrales	No es posible atribuirle al BCP responsabilidad respecto a no tomar acciones de manera oportuna, en la medida que no se ha corroborado la hora exacta en que el denunciante le comunicó sobre la operación cuestionada, que de los medios probatorios se advierte que el BCP cumplió con adoptar medidas inmediatas para evitar un mayor perjuicio.
Interpretación de los tesisistas	Del presente caso se puede inferir que no solo basta con la implementación de un sistema de autenticación basado en dos factores como mínimo, sino que es importante generar otros mecanismos que permitan el manejo óptimo del medio virtual, y que además permita una comunicación más rápida con las entidades financieras; lo que generaría que, en

situaciones similares, se pueda brindar más seguridad a los clientes y los movimientos fraudulentos no se efectivicen.

Este es otro expediente, que saca a relucir la falta de implementación de mecanismos idóneos para la identificación de situaciones de alto peligro dentro de las cuales se puede llegar a cometer un fraude contra los clientes de la entidad, por ello no estaría de más que la entidad genere más seguridad al implementar servicios de fácil uso virtual o adecuar sus medios de comunicaciones para que se eviten estas situaciones.

3.13. Expediente N.º 000044-2020/PS0-INDECOPI-CAJ

N.º Expediente	000044-2020/PS0-INDECOPI-CAJ
Petitorio	Se anulen los consumos no reconocidos realizados vía internet y el denunciado, Banco Ripley, cumpla con extornar o abonar a favor de la denunciante el monto dinerario perdido, así como los intereses legales correspondientes.
Resumen de los hechos	El denunciante verificó en su estado de cuenta la existencia de 4 consumos por internet, con pago a cuotas, que no fueron realizados ni autorizados por su persona por los montos de: S/ 1 158.10, S/ 3 431.00, realizados el 26 de octubre de 2019; S/ 551.00 y S/ 162.95, realizados el 28 de octubre de 2019; de los cuales no fue oportunamente informado, asimismo, escapan de su patrón habitual de consumo.
Fundamentos centrales	17. Respecto, las operaciones efectuadas el 26 de octubre de 2019, no podían ser consideradas como sospechosas y/o fraudulentas por el sistema de monitoreo del denunciado, porque fueron efectuadas por montos menores (S/ 1 158.00 en 7 cuotas y S/ 3 431.00 en 6 en cuotas; además, si bien fueron las primeras compras efectuadas vía internet, un medio no utilizado previamente, dicho hecho no las convierte en atípicas, porque es un canal a través por el cual podía efectuarlos con su tarjeta de crédito. 19. Respecto a las operaciones efectuadas el 28 de octubre de 2019, no podían ser consideradas como sospechosas y/o fraudulentas por el sistema de monitoreo del denunciado, porque fueron efectuadas por montos menores (S/ 551.00 en 4 cuotas y S/ 162.95, en 3 cuotas) a los consumos más altos de las compras facturadas en cuotas; además, se debe tener

en cuenta que no se superó el promedio de operaciones efectuadas por día y el número de cuotas pactadas.

Asimismo, de la revisión del estado de cuenta del periodo de facturación del 1 al 31 de octubre de 2019, se advierte que los consumos efectuados en dicho periodo (incluidos las operaciones cuestionadas en el presente procedimiento) generaron un pago total del mes ascendiente a S/ 1610.56 monto menor a los generados anteriormente en un periodo de facturación (S/ 2679.66, correspondiente al estado de cuenta del 1 al 31 de julio de 2018).

26. Al respecto, Banco Ripley señaló que las operaciones cuestionadas eran válidas porque se efectuaron mediante el ingreso de la siguiente información consignada únicamente en el físico de la Tarjeta Ripley: número, fecha de vencimiento y la clave CVV2. Así, para acreditarlo presentó un *print* de pantalla del “Operaciones Vivas Bonton Pago”, en el cual, se verifica lo siguiente: fecha y hora, número de tarjeta de crédito utilizada, tipo de moneda utilizada, monto, validación de la clave CVV2, y el código de aprobación de cada operación.

Interpretación de los tesisistas

En el presente caso, se registra que la entidad financiera cumplió con los mecanismos de seguridad requeridos para la verificación de la regularidad en los consumos realizados con la tarjeta de crédito; motivo por el que la denuncia fue declarada infundada.

Del resultado del presente caso se puede extraer la evidencia material de que las entidades financieras pueden implementar los mecanismos de seguridad requeridos y que, de concurrir ello con la conducta diligente del consumidor, se aseguraría el cumplimiento de la prescripción contenida en el artículo 19 del Código de Protección del Consumidor; lo que deja constancia de la necesidad de que tales obligaciones que constituyen en elementos de la responsabilidad administrativa de las entidades financieras, sean debidamente reguladas tanto dentro del Código antes mencionado, como en las leyes especiales referidas a las entidades financieras.

En el tema de las notificaciones, se ha podido ver una gran polémica, dado que la entidad muchas veces tarda en generar las mismas, lo que dificulta la percepción de las situaciones de peligro, lo que a su vez es un factor determinante para poder salvaguardar los intereses de los consumidores. Y no solo eso, sino también las actuaciones que debe generar la entidad al momento de percibir conductas no habituales por parte de sus clientes.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

4.1.1. Alcances de la responsabilidad administrativa con la que cuentan las empresas financieras en la protección del consumidor en la regulación vigente y en atención a la doctrina y la jurisprudencia

Las actuaciones administrativas son actos con los que convive diariamente un ciudadano, pues la administración de manera unilateral haciendo uso del poder del Estado, emite determinados actos a sus administrados, los cuales pueden ser impugnables.

Pero para poder comprender el contenido de las actuaciones administrativas, primero debemos comprender el contenido del derecho administrativo, el cual se encarga de regular las diversas actuaciones entre la administración con los administrados y, en particular, las actuaciones de la administración pública tendientes a cumplir los objetivos estatales ya establecidos, con el fin de satisfacer las necesidades de la sociedad, y así lograr un bienestar general, entendido este como el interés público en el que los ciudadanos encuentran

protegidos sus derechos y libertades (Escola, 1989); el cual innegablemente forma parte del derecho público.

En este sentido, también se ha señalado que el derecho administrativo tiene como objeto de estudio la administración pública, el cual abarca un punto imparable como es la función administrativa, entendida como la forma que aborda e interviene en las diversas actuaciones sociales y más, con el objetivo de cumplir los fines del Estado. Pero también, tiene una función garantista tendiente a proteger los derechos de los administrados, el cual, a su vez, se ve traducido en un interés social general, generando así un acto unilateral por parte del Estado en el que los administrados se encuentran sujetos a las disposiciones de la administración (Isasi Cayo, 2014), lo cual genera una situación de subordinación, en la que se podrían vulnerar los derechos de los administrados.

Ahora bien, toca comprender que es el acto administrativo, para ello, debemos empezar señalando que todo hecho administrativo constituye la exteriorización de la función administrativa de un acto administrativo del cual devienen consecuencias jurídicas, considerándolo así un acto jurídico unilateral no solo de la administración pública, sino de las empresas privadas que proveen servicios públicos (Guerrero, 2016); sin embargo, la unilateralidad se observa en la emisión, ya que en su ejecución tiene carácter bilateral entre ambas.

Vale mencionar que, el acto administrativo no es más que el derecho administrativo concretizado, y éste es considerado una especie del acto

jurídico, el cual es emitido como parte de la función administrativa del Estado, teniendo por objeto producir efectos jurídicos sobre los administrados, precisándose que dichos efectos giran en torno a derechos de la administración con los administrados (Cabrera Vásquez y Quintana Vivanco, 2016).

Asimismo, es preciso indicar que no todas las declaraciones de las entidades del Estado o de las entidades de la administración privada que brindan servicios públicos generan acto administrativo, ello en razón a que como el Estado tiene ciertas prerrogativas, puede participar como particular en determinados actos y, en razón de que los particulares pueden participar de la administración de servicios públicos (Isasi Cayo, 2014, pp. 283 y 284); tal como sucede cuando el Estado participa en ciertos procesos de contratación y otros de concesión.

Desde un punto de vista normativo el artículo 1.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, prescribe que “Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta”.

De lo visto hasta este punto, vale mencionar que efectivamente al ser INDECOPI un organismo del Estado, sus actuaciones son actos administrativos, los cuales se ven exteriorizados con la resolución de casos en tutela del consumidor, así como de la competencia, los cuales son otorgados de

manera unilateral por parte de dicho organismo en favor de los administrados, con el objetivo de cumplir un fin común como es el de la dotación de servicios públicos a la sociedad en su conjunto.

Al tener un marco conceptual del acto administrativo, corresponde ver su interrelación con los derechos fundamentales, pues esta nace debido a la evolución histórica de los últimos que, necesariamente, ha caminado a la par de la evolución de las figuras mismas del Derecho Administrativo.

En ambos casos, se va dejando de lado los principios inspiradores de la revolución francesa, y con ella, los “todo poderosos” derechos civiles, para sobreponer la Constitución como norma rectora de todo acto emanado de la administración; lo que demarca la finalidad de tales actos, que se encuentra orientada a la protección de los derechos de los usuarios.

Es así que, se busca proteger no solamente los derechos fundamentales individuales sino, el desarrollo de la sociedad, a través de un Estado social democrático, el cual tiene su fundamento en el día a día de los ciudadanos, en el que se protegen los derechos del ser humano, y ante cualquier obstáculo para ejercer los mismos, la administración remueva dichos obstáculos para el ejercicio óptimo de los mismos.

Además, es considerado un derecho preventivo, en el que se cuente con todas la condiciones básicas y necesarias para el adecuado desarrollo de la sociedad. Teniendo como principal eje de desarrollo la dignidad de la persona humana (Rodríguez-Arana Muñoz, 2017), ello en concordancia con lo regulado en el artículo 1, de la Constitución.

Bajo estas consideraciones, también se ha señalado que se busca atender un bienestar colectivo, el cual es óptimo cuando se respeten los derechos fundamentales de las personas que conforman este colectivo, generando así, un núcleo duro del interés general (Rotondo, 2015).

Es por ello que, la administración pública, tiene el deber de tutelar los derechos fundamentales de los administrados, dentro de su actividad estatal, debiendo “configurar su potestad administrativa y su actuación prestacional en función de los principios constitucionales de interdicción de la arbitrariedad, razonabilidad y proporcionalidad” (Landa Arroyo, 2016, p. 203); protegiendo así, los derechos de los administrados, frente a cualquier tercero que pretenda atentar algún derecho fundamental.

Es por ello que, los actos administrativos deben cumplir con un requisito necesario como es el de la debida motivación, el cual constituye un derecho fundamental, razón por la cual, en su oportunidad la Corte Interamericana de Derecho Humanos a la que nuestro país está suscrita, obliga al Estado peruano a la aplicación del control de convencionalidad, en caso se omita este derecho

fundamental, por lo cual, la administración deberá motivar adecuadamente las decisiones que emita (Landa Arroyo, 2016, pp. 206-208)

Por su parte, el Tribunal Constitucional del Perú, ha señalado en el fundamento 156, del Pleno Jurisdiccional arribado por este el 03 de junio de 2005, el cual indica que:

En efecto, es preciso dejar a un lado la errónea tesis conforme a la cual la Administración Pública se encuentra vinculada a la ley o a las normas expedidas por las entidades de gobierno, sin poder cuestionar su constitucionalidad. El artículo 38 de la Constitución es meridianamente claro al señalar que todos los peruanos (la Administración incluida desde luego) tienen el deber de respetarla y defenderla. En tal sentido, en los supuestos de manifiesta inconstitucionalidad de normas legales o reglamentarias, la Administración no sólo tiene la facultad sino el deber de desconocer la supuesta obligatoriedad de la norma infraconstitucional viciada, dando lugar a la aplicación directa de la Constitución (Colegio de abogados del Cusco y del Callao, 2005).

Es por ello que, en relación con la presente investigación, los actos administrativos que ha venido emitiendo INDECOPI, deben estar revestidos de una debida fundamentación, pues dichos actos materializados en la defensa del consumidor, no solo deben estar fundamentados en la normas especial o administrativa que regula las actuaciones del organismo antes señalado, sino también a un marco constitucional en el que se respeten los derechos fundamentales de las personas, siendo uno de ellos el derecho a la propiedad, el acceso a la seguridad jurídica y, en el caso concreto, el derecho de tutela ante las transacciones que se realicen por medios electrónicos, ello a fin de que no genere algún tipo de lesividad a los administrados, y de esta manera pueda satisfacer eficientemente el interés común de la sociedad.

4.1.2. Alcances de la responsabilidad administrativa con las formas en las que se presentan los fraudes financieros en las compras por internet a efectos de construir la mencionada responsabilidad de cara a la tutela de los derechos inmersos

Los integrantes de la escuela Friburgo junto con Müller, Wilhelm, y otros más fueron los primeros propulsores de la economía social de mercado, buscando un mejor enfoque para el ordenamiento económico, es decir, se debería de tener en cuenta el uso coherente de principios económicos, condiciones sociales y consideraciones éticas. De esta manera la economía social de mercado se va desarrollando como alternativa liberal frente a una economía planificada y como alternativa social frente a una economía de mercado de estilo clásico (Valdivia Arenas, 2017, p. 336).

Desde esta perspectiva, este régimen económico jurídico constitucional determina no solamente la protección de la libertad de empresa, sino también la protección del consumidor, en este caso, del usuario del sistema financiero que busca ver tutelado su derecho de seguridad jurídica en el contexto de las transacciones financieras, mismas que han de estar respaldadas por las entidades a efectos de evitar cualquier actuación de terceros que afecte el peculio personal.

Es así que la economía social de mercado se define como un modelo sociopolítico básico, proveniente de las ideas desarrolladas por Müller, de esta manera, se basa en la organización de los mercados siendo considerado el mejor sistema de asignación de recursos; además, trata de corregir y proveer con las condiciones institucionales, éticas y sociales para así tener una conducta eficiente y equitativa (Resico, 2010, pp. 107-109).

Conducta que tiene que presentarse fundamentalmente en las empresas del ramo privado, habida cuenta que, las actuaciones que realizan son eminentemente públicas, puesto que su actuación se desenvuelve por permisión del Estado, a efectos de proveer de servicios públicos relativos a las finanzas que, para promover y asegurar el beneficio de los ciudadanos, debe desenvolverse dentro de un contexto de seguridad.

Ludwig acompañado de Konrad, plantean una idea que engloba a la economía social de mercado, siendo esta la siguiente: “Quiero probar mis propias fuerzas, quiero hacerme cargo yo mismo de los riesgos que enfrento en mi vida, quiero ser responsable de mi destino. Te encargo a ti, Estado, de crear las condiciones para que pueda hacerlo” (Resico, 2011, p. 11).

Esto último, precisamente redundaría en la labor pública del Gobierno como representante del Estado, para que, a través de las empresas privadas, pueda asegurar un ejercicio seguro, respaldado, de actividades financieras privadas que, en tanto se refieren al bienestar de los integrantes de la población se

convierten el públicas y son de obligatoria protección por los organismos reguladores, como es el caso del INDECOPI.

Esta idea de economía social de mercado nos da a entender que un Estado que acoja este sistema económico, va a tener autonomía económica respecto a su organización, estructura, a la formación de sus propias normas, pero para que esta se desarrolle de manera próspera o adecuada el Estado va a estar encargado de proporcionar los mecanismos necesarios para que alcance su fines, brindando así, protección de empresa, evitando los monopolios comerciales; y, sobretodo, garantizando la libre iniciativa privada más la libertad de empresa, aspectos por los cuales esta se va a identificar; pero, fundamentalmente, asegurando la protección del consumidor ante los abusos de la empresa privada, como parte de su función reguladora.

Este sistema económico en nuestro país ha provocado que las entidades bancarias tengan autonomía respecto de su regulación creando así sus propias normas, tales como, la ley del sistema financiero, Ley N.º 26702, dentro de la cual se establecen parámetros generales de protección al usuario, pero que no han logrado especificar las circunstancias que favorecen la seguridad jurídica en las transacciones.

Si bien es cierto el Estado brinda garantías respecto de estas entidades, pero esta garantía otorgada conlleva a posibles afectaciones frente a los usuarios de dichas entidades bancarias, usuarios que también se encuentran bajo la protección del

Estado, siendo incluso la persona humana el fin supremo del este tal como se establece en el artículo primero de la Constitución.

Para entender un poco más el funcionamiento y estructura de la economía social de mercado, tomando la formulación original de Felice (citado por Valdivia Arenas, 2017, p. 337) se hará una comparación de esta con lo que viene a ser un partido de fútbol en el cual existen reglas que son impuestas por el Estado, cumpliendo este la función de árbitro es decir el que va a dirigir y hacer que se cumplan las reglas correspondientes, el campo de fútbol va a ser el mercado y los jugadores van a ser los operadores, teniendo estos la libertad de desplazarse libremente por lo que viene a ser el campo, libertad que es otorgada por las reglas establecidas; llevando esta metáfora a la realidad, los operadores bancarios tienen libertad para crecer en el mercado y generar mayor ganancia contando con autonomía pero estos se van a someter a las reglas que prescriba el Estado.

En nuestro Estado, el sistema económico que nos rige es el de una economía social de mercado, es decir que, se tiene un sistema con una economía que se organiza y planifica teniendo en cuenta los parámetros del mercado y bajo la tutela de la libertad, pero que, a su vez, tiene intervención por parte del Estado para así alcanzar la equidad evitando se llegue a los extremos de ambos sistemas.

Esto sería lo adecuado, pero en realidad el sistema que tenemos se asocia más a la economía de mercado ya que pocas veces se tiene la intervención del Estado, incluso en la Constitución Económica se tiene mayor inclinación y énfasis a lo

que sería la economía de mercado, teniendo una mínima intervención la economía social.

En los últimos tiempos, debido al posicionamiento que nuevamente ha tenido el liberalismo ha surgido la libertad contractual amparada en nuestra constitución como un derecho fundamental, estableciendo que toda persona tiene derecho a contratar con fines lícitos y sin contravenir las leyes del orden público, es decir, nadie hoy en día está obligado a celebrar un contrato sin su consentimiento; pero, esta libertad no ha de ser irrestricta, sino que debe guardar los cuidados suficientes para no poner en peligro la integridad de los recursos de sus usuarios.

Entonces, encontramos que la libertad de contratar es un derecho fundamental otorgado a los individuos, pero como se ha ido indicando, esta facultad de los agentes económicos en muchas ocasiones no se presenta con igualdad de condiciones entre los contratantes, es así que tenemos el caso de los contratos que se desarrollan por medios electrónicos que pueden prestarse para fraudes diversos, sobre los cuales los organismos reguladores del Estado tienen el deber de intervención en tutela de los derechos de los usuarios.

El sistema financiero cuenta con elementos fundamentales los cuales vienen a ser: instrumentos o activos financieros, instituciones o intermediarios financieros y finalmente, los mercados financieros. De aquí se desprende que el sistema financiero viene a ser un grupo de instituciones, instrumentos y

mercados a través de los cuales canalizan los ahorros para convertirlos en inversiones (López Pascual y Sebastián Gonzáles, 2008, p. 2).

Nuestro sistema financiero cuenta con los elementos antes mencionados, es por ello que todas las instituciones que forman parte de este tiene como uno de sus fines generar ganancias para estas volverlas a reinvertir, y así sucesivamente; pero este interés por incrementar sus ganancias, en la mayoría de ocasiones va afectando la integridad económica de los usuarios, al someterse al tasas de interés elevadas, seguros innecesarios, entre otros aspectos más que vienen estipulados en los contratos financieros.

La legislación peruana tiene un conglomerado de normas destinadas a regular la libertad contractual, en primer lugar, encontramos a la constitución, que como ya hemos mencionado líneas anteriores está la protege como un derecho fundamental, así también tenemos al código civil que ampara a la libertad contractual en el artículo 1354 de la mencionada norma, estableciendo que las partes tienen la facultad y libertad de determinar las cláusulas del contrato, siempre y cuando estas no vayan en contra del ordenamiento jurídico.

Así mismo, encontramos jurisprudencia del Tribunal Constitucional que forma parte de la regulación legislativa sobre la libertad de contratar, entre ellas tenemos a la resolución N° 2736 – 2004 – AA/TC que prescribe lo siguiente:

En un Estado social y democrático de derecho, el orden público y el bien común se encuentran instituidos en el propio contenido protegido del derecho fundamental a la libre contratación, actuando sobre él,

cuando menos, en una doble perspectiva: prohibitiva y promotora. Prohibitiva en el sentido de que, como quedó dicho, ningún pacto contractual puede oponerse al contenido protegido de otros derechos fundamentales. Y promotora en cuanto cabe que el Estado exija a la persona la celebración de determinados contratos, siempre que, de un lado, no se afecte el contenido esencial del derecho a la libertad de contratación y, de otro, se tenga por objeto conceder debida protección a otros derechos fundamentales (Orlando Rafael Bertalmio Vidaurre, 2006, p. 11).

Es así que, la libertad de contratar es un derecho fundamental de los individuos, pues esta no se debe ver afectada, ya que, así como el Estado faculta, este también está en el deber de proteger y fiscalizar evitando así se vulnere derechos fundamentales otorgados a los contratantes.

Derecho que debe ser tutelado en el contexto de las transacciones que se realizan por medios electrónicos, que no requieren más que de la concretización de los derechos y principios ya reconocidos en la Constitución Económica a favor del usuario para protegerlo de cualquier fraude, como se ha revisado en la casuística presentada ante el INDECOPI, en la que se ha tenido que remediar la actuación descuidada de las empresas financieras frente a los fraudes presentados en las transacciones virtuales.

4.2 Conclusiones

- A. Las empresas financieras no se encuentran obligadas por ley a sostener actuaciones administrativas de tutela de la seguridad en las transacciones que los consumidores realizan por medios electrónicos, ha sido la jurisprudencia la que, de manera indirecta ha ido regulando dicha obligación.

- B. Los fraudes financieros en el contexto de las compras por internet en la casuística presentada ante el INDECOPI denotan múltiples formas de afectación económica, por ejemplo, transferencias no autorizadas terceras personas, compras no autorizadas realizadas por terceros, afectación del derecho a la información oportuna, falta del deber de cuidado respecto de las compras que escapan al patrón de consumo.
- C. La responsabilidad administrativa de las entidades financieras involucra la obligación de registro y actualización de datos empresariales de las empresas del sistema financiero.
- D. La responsabilidad administrativa de las entidades financieras involucra la obligación de comunicar inmediatamente a los consumidores los datos empresariales y de la compra realizada.
- E. La responsabilidad administrativa de las entidades financieras involucra la obligación de comunicar inmediatamente cualquier compra que no coincida con los patrones de comportamiento del consumidor.

4.3 Recomendaciones

- A. Al poder legislativo, para que establezca una regulación detallada respecto de la responsabilidad de las entidades financieras en torno a la seguridad de las transacciones realizadas en entornos virtuales.
- B. A las empresas financieras a fin de que implementen sistemas de seguridad que den cumplimiento al artículo 19 de la Ley 29571 en el contexto de las compras por internet y aseguren la comunicación inmediata a los usuarios de las transacciones

realizadas por este medio, así como el registro de las empresas o personas intervinientes en las mismas.

REFERENCIAS

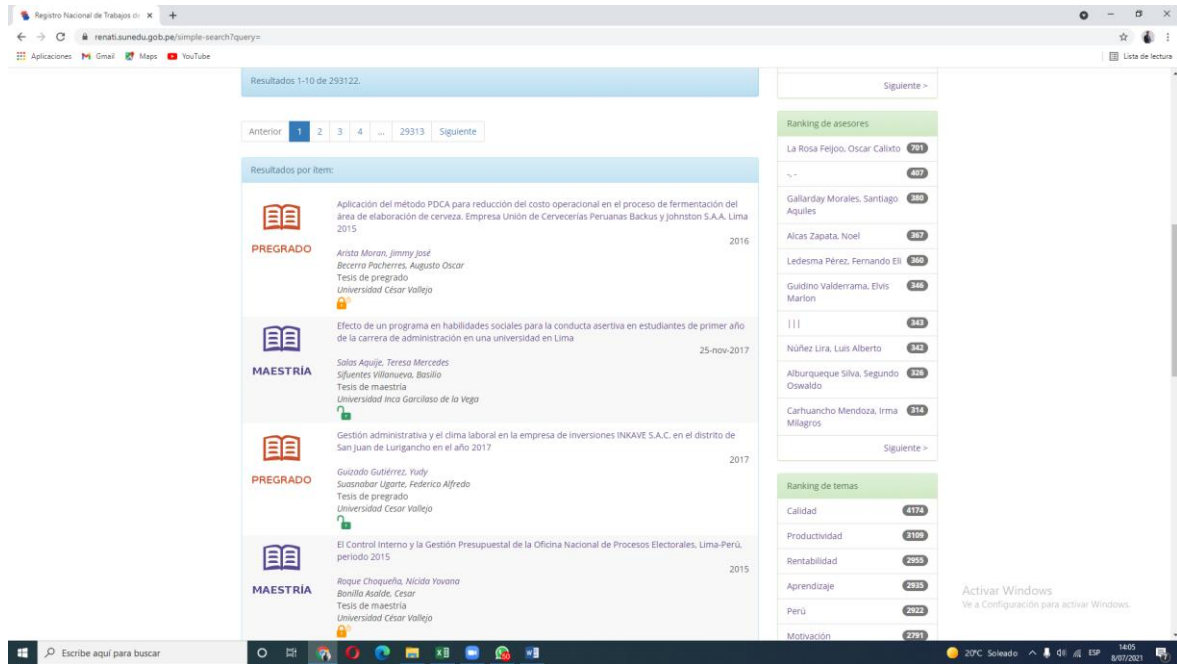
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Caso Manuel Ramos Sullón vs. Compañía Minera Las Camelias S.A, Cas. Lab. 17059-2016, Lima este (Segunda sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República 28 de noviembre de 2017).
- Congreso Constituyente Democrático. (30 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. *Constitución Política del Perú*. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial "El peruano".
- Cuello Contreras, J. (2002). *El Derecho Penal Español, Parte General*. Madrid: Dykinson.
- Landa, C. (2013). La constitucionalización del derecho peruano. *Derecho PUCP*, n° 71, 13-36.
- López Gastiaturú, N. (2015). Las pruebas de oficio en el nuevo código procesal penal peruano. *UCV - Scientia* 7(1), 73-76.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Neiva: Universida Surcolombiana.
- Poder Ejecutivo. (29 de septiembre de 2004). Decreto Legislativo N.º 957. *Código Procesal Penal*. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial "El Peruano".
- Ramos Núñez, C. (2007). *Cómo hacer una tesis de derecho y no envejecer en el intento*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Talavera Elguera, P. (2009). *La prueba en el nuevo Proceso Penal*. Lima: Academia de la Magistratura - Cooperación Alemana al Desarrollo GTZ.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Hoja guía de observación documental.

HOJA GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL
Autor :
Título :
Año :
<p>Tipo de fuente:</p> <p><input type="checkbox"/> Normativa internacional</p> <p><input type="checkbox"/> Legislación extranjera</p> <p><input type="checkbox"/> Legislación nacional</p> <p><input type="checkbox"/> Doctrina nacional</p> <p><input type="checkbox"/> Doctrina internacional</p> <p><input type="checkbox"/> Jurisprudencia nacional</p> <p><input type="checkbox"/> Jurisprudencia internacional</p>
<p>Tema abordado:</p> <p><input type="checkbox"/> Contratos</p> <p><input type="checkbox"/> Propiedad como derecho real</p> <p><input type="checkbox"/> Propiedad como derecho constitucional</p> <p><input type="checkbox"/> Transferencia de propiedad</p> <p><input type="checkbox"/> Sistemas de transferencia de propiedad</p> <p><input type="checkbox"/> Configuración del derecho de propiedad</p> <p><input type="checkbox"/> Bienes inmuebles</p> <p><input type="checkbox"/> Seguridad jurídica</p>
<p>Relevancia:</p> <p><input type="checkbox"/> Es relevante para el problema de estudio.</p> <p><input type="checkbox"/> Refleja información sobre los antecedentes del problema.</p> <p><input type="checkbox"/> La fuente de análisis es confiable.</p>

ANEXO N° 2. Capturas de pantalla del RENATI



Registro Nacional de Trabajos | Resultados 1-10 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 ... 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

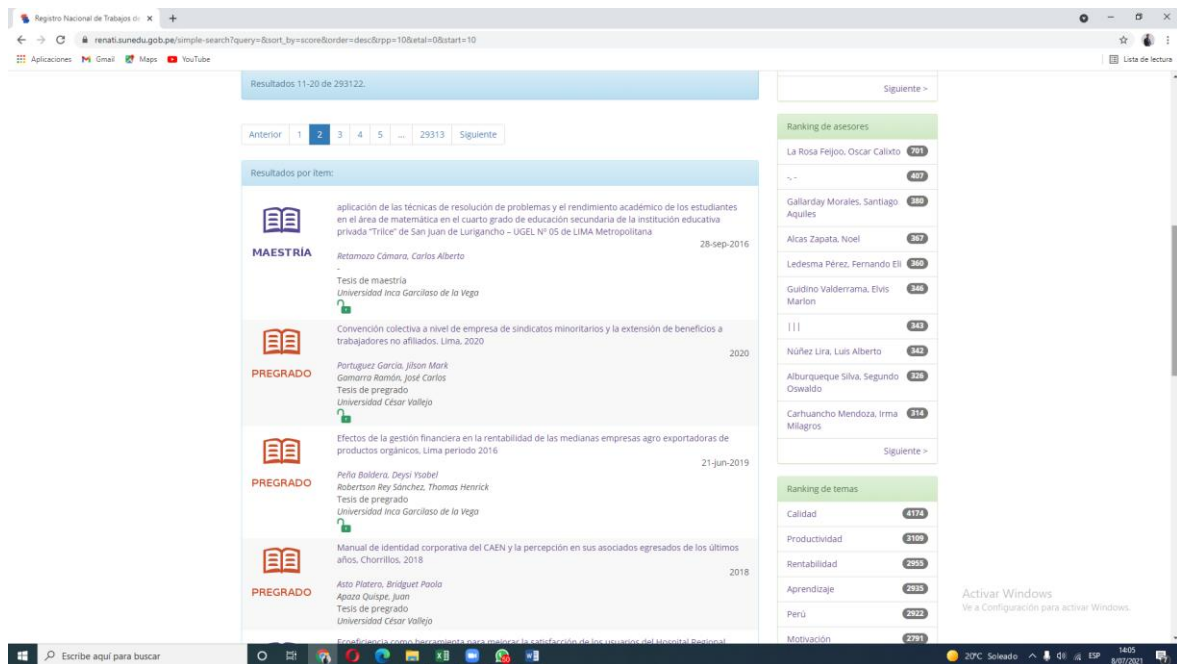
Nivel	Título	Autor(es)	Institución	Año
PREGRADO	Aplicación del método PDCA para reducción del costo operacional en el proceso de fermentación del área de elaboración de cerveza. Empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A. Lima 2015	Arista Moran, Jimmy José Becerra Pacheco, Augusto Oscar	Universidad César Vallejo	2016
MAESTRIA	Efecto de un programa en habilidades sociales para la conducta asertiva en estudiantes de primer año de la carrera de administración en una universidad en Lima	Salas Aquije, Teresa Mercedes Sifuentes Villanueva, Basilio	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	25-nov-2017
PREGRADO	Gestión administrativa y el clima laboral en la empresa de inversiones INKAVE S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2017	Guidado Gutiérrez, Yudy Suazonar Ugarte, Federico Alfredo	Universidad César Vallejo	2017
MAESTRIA	El Control Interno y la Gestión Presupuestal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima-Perú, periodo 2015	Roque Choqueflor, Nicida Yovana Bonillo Asalde, Cesar	Universidad César Vallejo	2015

Ranking de asesores:

La Rosa Feijoo, Oscar Calixto	791
~ -	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	389
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Alburquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuacho Mendoza, Irma Milagros	314

Ranking de temas:

Calidad	4174
Productividad	3169
Rentabilidad	2953
Aprendizaje	2935
Perú	2922
Motivación	2791



Registro Nacional de Trabajos | Resultados 11-20 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 5 ... 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

Nivel	Título	Autor(es)	Institución	Año
MAESTRIA	aplicación de las técnicas de resolución de problemas y el rendimiento académico de los estudiantes en el área de matemática en el cuarto grado de educación secundaria de la institución educativa privada "Trilce" de San Juan de Lurigancho - UGEL N° 05 de LIMA Metropolitana	Retamazo Cámara, Carlos Alberto	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	28-sep-2016
PREGRADO	Convención colectiva a nivel de empresa de sindicatos minoritarios y la extensión de beneficios a trabajadores no afiliados. Lima, 2020	Portuarez Garcia, Jilson Mark Gamorra Ramón, José Carlos	Universidad César Vallejo	2020
PREGRADO	Efectos de la gestión financiera en la rentabilidad de las medianas empresas agro exportadoras de productos orgánicos. Lima periodo 2016	Peña Ballera, Deysi Ysabel Robertson Rey Sánchez, Thomas Henrick	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	21-jun-2019
PREGRADO	Manual de Identidad corporativa del CAEN y la percepción en sus asociados egresados de los últimos años, Chorrillos, 2018	Asto Platano, Brigquet Paola Apostó Quijpe, Juan	Universidad César Vallejo	2018

Ranking de asesores:

La Rosa Feijoo, Oscar Calixto	791
~ -	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	389
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Alburquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuacho Mendoza, Irma Milagros	314





Ranking de temas:

Calidad	4174
Productividad	3169
Rentabilidad	2953
Aprendizaje	2935
Perú	2922
Motivación	2791

Registro Nacional de Trabajos - Resultados 21-30 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 5 6 ... 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

	Estudio de la calidad de concreto en la construcción de viviendas en el distrito de El Tambo, de la provincia de Huancayo Región Junín	24-oct-2018
PREGRADO	Ordóñez Coyotona, Milton Raúl Icilia Rivera, Jorge Aurelio Tesis de pregrado Universidad Continental	
	La aplicación de condensadores en el control de pérdidas de motores trifásicos en la Sociedad Minera Austria Duvaz SAC	18-oct-2018
PREGRADO	Pomahuallí Mangualaya, José Antonio Gurmení Párraga, Pedro Tesis de pregrado Universidad Continental	
	Determinación de una matriz de seguridad en energía para máquinas eléctricas de la planta concentradora en la Unidad Minera Atacocha	31-oct-2018
PREGRADO	Espinosa García, Jhon Carlos Lazano Miranda, Jorge Eliseo Tesis de pregrado Universidad Continental	
	Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018	2018
MAESTRIA	Vicuña Ccencho, Magali Campana Afonso, Teresa Tesis de maestría Universidad César Vallejo	

Siguiente >

Ranking de asesores

La Rosa Fejoo, Oscar Calixto	761
~ -	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	380
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Albuquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuanchu Mendoza, Irma Milagros	314

Siguiente >

Ranking de temas







Calidad	4174
Productividad	3109
Rentabilidad	2955
Aprendizaje	2935
Perú	2922
Motivación	2791

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Registro Nacional de Trabajos - Resultados 31-40 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 ... 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

	Evaluación de espacios eco-culturales que promueven la conservación de flora silvestre y protección de fauna comercializada legalmente en La Libertad, 2020	2020
PREGRADO	Ríos Fernández, Crisithian Dalin Núñez Simbari, Benjamin Américo Tesis de pregrado Universidad César Vallejo	
	La responsabilidad civil extracontractual por empresas de transporte público en la contaminación ambiental, en la Corte Superior de Lima - 2017	2018
PREGRADO	Sime Wilo, Smilshia Soledad Palomino González, Luigarda Tesis de pregrado Universidad César Vallejo	
	Relación entre los niveles de atención y el desarrollo de las habilidades básicas para el aprendizaje de los estudiantes del sexto grado de primaria de la I.E 6069 Pachacútec de Villa El Salvador - 2012	2013
MAESTRIA	Soto Guillén, Rosa Cecilia Chacalaje Rangel, Maritza Margarita Zarate Martinez, Bernard Tesis de maestría Universidad César Vallejo	
	El Exelearning en la expresión oral del inglés en 3er grado de secundaria de "ADESA", Ancón, Lima, 2016	2017
MAESTRIA	Tapia Diaz, Abel Mendoza Rivera, Alejandro Sabino Tesis de maestría Universidad César Vallejo	
	Mejora de la gestión de compras para incrementar la productividad del área de producción de alimentos balanceados de la empresa San Bernardo S.A.C - Lima, 2018	2018
PREGRADO	Ancotta Olmos, Ana Egusquiza Rodríguez, Margarita Jesús Tesis de pregrado Universidad César Vallejo	
	Diseño de sistema de costos por órdenes de producción para incrementar la rentabilidad del	

Siguiente >

Ranking de asesores

La Rosa Fejoo, Oscar Calixto	761
~ -	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	380
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Albuquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuanchu Mendoza, Irma Milagros	314

Siguiente >

Ranking de temas






Calidad	4174
Productividad	3109
Rentabilidad	2955
Aprendizaje	2935
Perú	2922
Motivación	2791
Evaluación	2712
Estudiantes	2517

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Registro Nacional de Trabajos - Resultados 41-50 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

	Calidad del servicio percibido por los clientes del Hotel Thiago en la provincia de Chinchá, departamento de Ica - periodo 2019 12-jul-2019 <i>Júarez Paiva, Lady Geraldine</i>
	Relación entre el nivel de comprensión lectora y producción de textos en universitarios del primer ciclo de la carrera de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú, en el semestre académico 2017 - II 2017 <i>Ruiz Godíel, Víctor Andrés Farfán Pimentel, Johnny Félix</i>
	Evaluación de la actividad antimicrobiana de los extractos etanólicos de las plantas medicinales utilizadas por los pobladores de Tuctumpaya, Quequeña y Chiguata, frente a bacterias gram positivas: <i>Staphylococcus aureus</i> - <i>Streptococcus pneumoniae</i> causantes de infecciones de importancia médica. Arequipa - Perú 2017. 2018 <i>Neira Llerena, Javier Enrique Fernández Rivera, José</i>
	Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Morropón Piura 2021 <i>Valladolid Navarro, Carla Liliana Alarcón Díaz, Orlando</i>
	Análisis, evaluación y propuesta de mejora de las contrataciones de bienes y servicios en la Municipalidad Provincial de Huancayo, Región Huancayo, Perú 2017-2019

Siguiente >

Ranking de asesores

La Rosa Fejoo, Oscar Calixto	761
~	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	389
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Albuquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuacho Mendoza, Irma Milagros	314

Siguiente >

Ranking de temas





Calidad	4174
Productividad	3169
Rentabilidad	2955
Aprendizaje	2935
Perú	2022
Motivación	2791

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Registro Nacional de Trabajos - Resultados 51-60 de 293122.

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 29313 Siguiente

Resultados por ítem:

	Las fitaminas en el bigor de brote de yemas en cultivos de vides pisqueras Negra Croñla y Moscatel-Caravelli 2012 2013 <i>Collado Vera, Guillermo Cuadros Fernández, Luis</i>
	Efecto de dos tipos de biofermentos y estiércol de lombriz, en la producción orgánica de brocoli (<i>Brassica Oleracea L.</i>) cv. Legacy en la Campiña de Arequipa 2013 <i>Cabrera Calderín, Juan Carlos</i>
	Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016 2017 <i>Escalante Huayacoña, Paulo Isidoro Díaz Dumont, Jorge Rafael</i>
	Inteligencia emocional y comprensión lectora en los niños del V ciclo de la Institución Educativa N° 2075 Nuevo Amanecer, San Martín de Porres - 2012 2013 <i>Ventura Huare, Rocio Verza; Arroyo Aranguena, Nancy Verónica Carhuacho Mendoza, Irma Milagros</i>

Siguiente >

Ranking de asesores

La Rosa Fejoo, Oscar Calixto	761
~	407
Gallarday Morales, Santiago Aquiles	389
Alcas Zapata, Noel	367
Ledesma Pérez, Fernando Eli	360
Guidino Valderrama, Elvis Marlon	346
	343
Núñez Lira, Luis Alberto	342
Albuquerque Silva, Segundo Oswaldo	328
Carhuacho Mendoza, Irma Milagros	314

Siguiente >

Ranking de temas

Calidad	4174
Productividad	3169
Rentabilidad	2955
Aprendizaje	2935
Perú	2022
Motivación	2791

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.